gematik
Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH

Einführung der Gesundheitskarte

Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI

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:	2.0.0 CC
Revision:	\main\rel_online\rel_ors1\rel_opb1\rel_ors2\35
Stand:	24.01.2018
Status:	Entwurf
Klassifizierung:	öffentlich_Entwurf
Referenzierung:	[gemRL_Betr_TI]

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Änderungen zur Vorversion beruhen auf C_6410 und C_6411.

Dokumentenhistorie

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
1.0.0	15.10.12		Einarbeitung Kommentare aus übergreifender Konsistenzprüfung, zur Abstimmung freigegeben	gematik
1.1.0	12.11.12		freigegeben	gematik
1.2.0	06.06.13		CR 168 Lösungszeiten im Anwendersupport eingearbeitet, Einarbeitung Kommentare LA	P77
1.3.0	15.08.13		Einarbeitung gemäß Änderungsliste	PL P77
1.4.0	25.09.13	Anhang B	CR 662: Anpassung Regelungen zum Reporting und Notfallmanagement für RU	P77
1.5.0	17.12.13	Kap. 2.3.1	Einarbeitung C_719 - um eine Klarstellung ergänzt	gematik
1.6.0	21.02.14	4.3.2, 8.7	Einarbeitung Fehlerkorrekturen: C_2025: fehlende Zeile 5 mit Messgröße in Struktur des Performance-Reports eingefügt C_2026: Detaillierung der Strukturvorgabe für Incident-Dokumentation im Datenfeld "Incident Worklog", Losübergreifende Synchronisation	gematik
1.7.0	04.07.14	 2.5 8.4.5, 9.4.4 8.6, 9.8 2.3.1 8.5.6 9.10 4.3	Einarbeitung Änderungen aus P11: C_4136: - Konvention zum csv Datenschema ergänzt und präzisiert - Erhöhung der fortlaufenden Nr. für Incidents und Problems auf 5 Stellen - Präzisierung der Vorgaben zur Incident- und Problemdokumentation C_4137 - Konfigurationsreport in zwei Einzelreports aufgeteilt, neue Dateinamen eingefügt C_4139 - Einführung neuer Incidentstatus: „gelöst“ C_4140 - Ad-hoc-Reporting: Pflicht zur Übermittlung von Fehlerlogs, Systemprotokollen der Produktinstanzen und lokalen Incidents an den SBV C_4141	P77

ENTWURF

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
		3.4.2	- Präzisierung der Vorgaben zum Performance Report, Fehlerkorrektur Datenschema C_4142 - SL-Report: Fehlerkorrektur zur Einheit der Auswertedauer	
1.7.4	06.05.15	9.8	Einarbeitung von Korrekturen aus der Prozessablaufsimulation, Abstimmung mit den Auftragnehmern, Einarbeitung der Änderungen zur Einführung der Zentralen Informationsdrehscheibe	gematik
1.8.0	03.05.16		Überarbeitung für OPB: Wegfall der Hersteller als betriebliche Rollen; Präzisierungen in CHG; einführende Dokumentation des Prozesses Request Fulfillment	gematik
1.8.0	18.05.16		Weiter Änderungen aufgrund von Kommentierungen	gematik
1.9.0	24.08.16		freigegeben	gematik
1.9.1	23.11.16		Ausnahmeregelung aufgrund § 274 Abs. 1 SGB V ergänzt	gematik
	07.06.17		Verzicht auf Zertifizierung DVÄO	gematik
1.10.0	23.06.17		freigegeben	gematik
			Vollständige Überarbeitung gemäß C_6410 und C_6411	
2.0.0 CC			zur Abstimmung freigegeben	gematik

ENTWURF

Inhaltsverzeichnis

Dokumentinformationen **2**

Inhaltsverzeichnis **4**

1 Einordnung des Dokumentes **9**

1.1 Zielsetzung **9**

1.2 Zielgruppe **11**

1.3 Geltungsbereich **11**

1.4 Abgrenzungen des Dokuments **11**

1.5 Methodik **12**

2 Prozessübergreifende Regelungen **13**

2.1 Zentrales TI-ITSM-System **13**

2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI 13

2.1.2 Kommunikation 13

2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems *15*

2.1.3 TI-ITSM-Reporting 16

2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer **17**

2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer 17

2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern **18**

2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI **19**

2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM 19

2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM 20

3 Incident Management **22**

3.1 Begriffsbestimmungen **22**

3.1.1 Übergreifender Incident 22

3.2 Prozessdurchführung Incident Management **23**

3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren 23

3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen *23*

3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren *24*

3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen *26*

3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen 26

3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen 28

3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern 28

3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen 29

3.2.6 Übergreifenden Incident schließen 29

3.3 Abweichungen im Prozessablauf **30**

3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren 30

3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce 30

ENTWURF

3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents 30
3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit Datenschutzrelevanz 31
3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents 31
3.7 Service Level Requirements 31

4 Problem Management 33

4.1 Begriffsbestimmungen 33
4.1.1 Übergreifendes Problem 33

4.2 Prozessdurchführung Problem Management 34
4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren 34
4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen 34
4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren 34
4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen 36
4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen 36
4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen 37
4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen 37
4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren 37
4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets 38
4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem 39
4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen 39
4.2.6 Übergreifendes Problem schließen 40

4.3 Abweichungen im Prozessablauf 41
4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren 41
4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce 41

4.4 Service Level Requirements 41

5 Request Fulfillment 43

5.1 Begriffsbestimmungen 43
5.1.1 Service Request 43
5.1.2 Beschwerdemanagement 43

5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment 43
5.2.1 Service Request erfassen 43
5.2.2 Service Request prüfen 43
5.2.3 Service Request erfüllen 44
5.2.4 Service Request verifizieren und schließen 44

6 Configuration Management 45

6.1 Begriffsbestimmungen 45
6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI) 45
6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank 45
6.1.3 TI-Stammdaten 46
6.1.4 TI-Konfigurationsdaten 47
6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten 47

6.2 Prozessdurchführung Configuration Management 48
6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen 48
6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen 48

ENTWURF

6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-Changes 49

7 Change & Release Management 51

7.1 Begriffsbestimmungen 51
7.1.1 Request for Change (RfC) 51
7.1.2 Produkt-Change 51
7.1.2.1 Master-Change 51
7.1.2.2 Sub-Change 51
7.1.3 Produkttyp-Change 52
7.1.4 Emergency-Change 52
7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB) 52
7.1.6 Change Advisory Board (CAB) 52
7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB) 52
7.1.8 Post Implementation Review (PIR) 53
7.1.9 Change- & Release-Kalender 53

7.2 Prozessdurchführung Change & Release Management 53
7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen 53
7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten 55
7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen 56
7.2.4 Produkt-Change umsetzen 56
7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren 57
7.2.6 Produkt-Change abschließen 57

7.3 Abweichungen im Prozessablauf 58

7.4 Verfahren für einen Standard-Change 58

7.5 Verfahren für einen Emergency-Change 59

7.6 Service Level Requirements 60

8 Knowledge Management 61

8.1 Begriffsbestimmungen 61
8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems 61

8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management 61
8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln 61

9 Service Level Management 63

9.1 Begriffsbestimmungen 63
9.1.1 Service Level ~~und Service Level Zielwert~~ 63
9.1.2 Service Level Report 63

9.2 Prozessdurchführung Service Level Management 64
9.2.1 Messung der Service Level 64
9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports 64
9.2.3 Teilnahme am Service Review 64

10 Performance Management 66

10.1 Begriffsbestimmungen 66
10.1.1 Performance 66

ENTWURF

10.2 Prozessdurchführung Performance Management 66
10.2.1 Performance messen....66
10.2.2 Performance reporten....67
10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern 68
10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung)....68

11 Servicekatalog Management 70

11.1 Begriffsbestimmungen....70
11.1.1 Servicekatalog 70
11.1.2 Serviceverzeichnis....70

11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management 70
11.2.1 Definition der angebotenen Services 70
11.2.2 Servicekatalog freigeben 71

12 Notfall Management 72

12.1 Begriffsbestimmungen....72
12.1.1 Notfall 72
12.1.2 Lokaler Notfall....72
12.1.3 TI-Notfall....72
12.1.4 TI-Notfallvorsorge 73
12.1.5 TI-Notfallmaßnahme 73
12.1.6 Notbetrieb....73
12.1.7 TI-Notfallbewältigung 73
12.1.8 Emergency Management Committee (EMC)....74
12.1.9 Lösungsteam 74

12.2 Prozessdurchführung Notfallvorsorge 74
12.2.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen....74
12.2.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation....75
12.2.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge....75

12.3 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung....75
12.3.1 TI-Notfallerkennung 75
12.3.2 Eskalation TI-Notfälle....75
12.3.3 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle....75
12.3.4 Bewältigung TI-Notfälle....76
12.3.5 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI 76
12.3.5.1 Notfallbeurteilung....76
12.3.5.2 Notfallfeststellung 76
12.3.5.3 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)....76
12.3.5.4 Zusammenstellung des Lösungsteams....76
12.3.5.5 Durchführung der Notfallmaßnahmen....77
12.3.5.6 Notfalldeeskalation 77
12.3.6 Wiederherstellung....77
12.3.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung 77

12.4 Informationspflichten 78

12.5 Dokumentation 78
12.5.1 TI-Notfall-Logbuch 78
12.5.2 Wiederherstellungsbericht 78

ENTWURF

13 Vorschriften für CSV-Reporting 79
13.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten 81
Anhang A – Verzeichnisse 82
A1 – Abkürzungen 82
A2 – Glossar 83
A3 – Abbildungsverzeichnis 83
A4 – Tabellenverzeichnis 83
A5 – Referenzierte Dokumente 84
A5.1 – Dokumente der gematik 84
A5.2 – Weitere Dokumente 84

ENTWURF

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

Die vorliegenden „Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI“ definieren die betrieblichen Mitwirkungspflichten und Schnittstellen zur übergreifenden Zusammenarbeit der Teilnehmer der Telematikinfrastruktur (TI) im IT-Servicemanagement (~~ITSM-TI~~ TI-ITSM) auf prozessualer Ebene. Die übergreifenden Richtlinien ~~zum Betrieb der gilt~~ gelten ~~sinngemäß auch~~ für den Betrieb ~~der Referenz- und Testumgebung~~ aller Betriebsumgebungen (Referenzumgebung (RU), Testumgebung (TU), Produktivumgebung (PU)). ~~Als~~ ~~ITSM-TI-Teilnehmer~~ TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter und Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED~~), verantwortlich für Anwendungsservices, Basisservices, TI-nahe Anwendungen und Anwenderkomponenten~~. Die zur Erbringung der TI-Services benötigten Produkte müssen zugelassen sein.

Eine abschließende Übersicht der ~~ITSM-TI-Teilnehmer~~ TI-ITSM-Teilnehmer ~~in OPB~~ findet sich im Betriebskonzept [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_00~~21~~ ~~Teilnehmer am~~ TI-ITSM-~~TI~~Teilnehmer].

Hinweis

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

Die Mitwirkung der gematik am ~~ITSM-TI~~ TI-ITSM erfolgt über ~~explizit benannte~~ die Rolle~~n~~ ~~(z. B. Servicebetriebsverantwortlicher -SBV)~~ „Gesamtverantwortlicher TI“.

~~Die gematik Rollen (SBV, SV, GBV TI) haben in den ITSM-TI Betriebsprozessen gegenüber den Anbietern und SPEDs einen anderen Fokus: diese verantworten die Umsetzung ihrer Service-, Support- und Produktverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern. Die gematik Rollen hingegen haben~~ In dieser Rolle hat die gematik Ergebnisverantwortung für die ~~ITSM-TI~~ TI-ITSM-Betriebsprozesse und ~~nehmen~~ nimmt dort folgende Funktionen ein:

- Koordination von Vorgängen nach erfolgter Anfrage durch ~~Anbieter und SPEDs~~ TI-ITSM-Teilnehmer (z. B. Koordination einer Taskforce im ~~PRO~~ Problem Management (PRO))
- Eskalation von Vorgängen bei erkanntem Eskalationsbedarf oder nach erfolgter Eskalation durch ~~Anbieter / SPEDs~~ TI-ITSM-Teilnehmer (z. B. ein Problem wurde im ~~PRO~~ Problem Management an den ~~GBV-TI~~ Gesamtverantwortlichen TI eskaliert; ~~Eskalationsstufe 2)~~
- Steuerung der ~~ITSM-TI~~ TI-ITSM-Prozesse, um die festgelegten Prozess- und Servicequalitäten sicher zu erreichen und konkrete Maßnahmen bei Nichterreichung zu setzen (z. B. Durchführung von Service Reviews im Service Level Management (SLM) zur Einleitung von Optimierungsmaßnahmen bei den ~~Anbieter / SPEDs~~ TI-ITSM-Teilnehmern).

ENTWURF

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

Folgende Prozesse werden im ~~ITSM-TI~~ TI-ITSM betrachtet:

- Incident Management: Regelungen für den Umgang mit Störungen, die zu einer Qualitätsminderung der TI-~~Basis-~~Services ~~oder der Anwendungsservices~~ führen können,
- Problem Management: Regelungen für das Management von unbekannten Ursachen einer eingetretenen/möglichen Störung und der nachhaltigen Beseitigung der identifizierten Störungsursachen,
- Request Fulfillment: Regelungen für das Bearbeiten von Service Requests. Dabei handelt es sich um das Nachfragen nach vordefinierten Dienstleistungen bzw. das Stellen allgemeiner Anfragen und/oder Beschwerden, die von berechtigten TI-Akteuren oder zukünftigen ~~ITSM-TI~~TI-ITSM-Teilnehmern durchgeführt werden,
- Configuration Management: Regelungen für das Management der für die TI-~~Basis-~~Services ~~und Anwendungsservices~~ erforderlichen Beschreibungsdaten,
- Change & Release Management: Regelungen für das Management von Änderungen der TI-~~Basis-~~Services ~~und Anwendungsservices~~ sowie Regelungen für das Management zur Überführung von Releases in den Wirkbetrieb,
- Knowledge Management: Regelungen für das Management von Informationen aus dem und für den Wirkbetrieb der TI-~~Basis-~~Services ~~und Anwendungsservices~~,
- Service Level Management: Regelungen für das Management zur Definition, Kontrolle sowie Optimierung der Service Level über alle Betriebseinheiten hinweg,
- Performance Management: Regelungen für das Management zur Sicherstellung einer adäquaten Dimensionierung und definierter Service Level konformer Leistungserbringung der TI,
- Servicekatalog-Management: Regelungen für die Erstellung und Bereitstellung von Servicekatalogen der TI-ITSM-Teilnehmer,
- Notfallmanagement: Regelungen für die Notfallvorsorge und die Notfallbewältigung der TI-~~Basis-~~Services ~~und der Anwendungsservices~~.

~~In Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** werden die prozessübergreifenden Begriffe und Grundsätze, die Regelungen zum Reporting und die Zuordnung der ITSM-Prozesse zu den ITIL-Lebenszyklusphasen eingeführt. Es werden die betrieblichen Rollen definiert und deren Verantwortungsteilung beschrieben. Zugleich werden den Rollen Teilaufgaben zugeordnet, die sich aus den Aufgabenbereichen des Betriebs der TI ergeben.~~

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

ENTWURF

von Vorgaben, der „Service Transition“ zur Überführung der Vorgaben in den Wirkbetrieb und der „Service Operation“ in der Unterstützung des Wirkbetriebs der TI-Services.

1.2 Zielgruppe

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

1.3 Geltungsbereich

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

Schutzrechts-/Patentrechtshinweis

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

1.4 Abgrenzungen des Dokuments

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

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

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

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

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

ENTWURF

1.5 Methodik

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

⌦ **GS-A_xxxx Titel der Afo**

Text / Beschreibung. ⌫

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Textmarken angeführten Inhalte.

ENTWURF

2 Prozessübergreifende Regelungen

Hinweis zur Überarbeitung
Durch die Einführung des neuen TI-ITSM-Systems werden sich grundlegende Veränderungen in der Kommunikation der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander und zum Gesamtverantwortlichen TI ergeben: Ferner wird auf csv-Kommunikation verzichtet. Des Weiteren erfolgte eine Zusammenfassung von prozessspezifisch formulierten AFOs zu übergreifend formulierten AFOs, um die Lesbarkeit des Dokumentes zu verbessern.

2.1 Zentrales TI-ITSM-System

2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI

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

Wesentliche Aufgaben sind:

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

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

Übergreifender Vorgang

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

Ein übergreifender Vorgang liegt vor,

- wenn zur Bewältigung mehrere der am TI-ITSM-Prozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- wenn ein Koordinationsbedarf durch den Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI festgestellt wird.

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

2.1.2 Kommunikation

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

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

ENTWURF

⌦ **GS-A_4090 Kommunikationssprache ~~zwischen den Prozessbeteiligten~~**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ~~im Rahmen der Prozesskommunikation~~ sowohl schriftlich als auch mündlich in deutscher Sprache kommunizieren. Dies gilt insbesondere ~~für die durch diese Richtlinien geregelte Kommunikation an den Prozessschnittstellen (bspw. mittels E-Mails, Formularen).~~ für die gemäß GS-A_4085 festgelegten Kommunikationsschnittstellen und für alle Dokumentationen. ⌫

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

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

- Telefon;
- E-Mail;
- TI-ITSM-System.

~~Diese Schnittstellen MÜSSEN neben der Erreichbarkeit sicherstellen, dass die Übermittlung der definierten strukturierten Prozessdaten im Rahmen der ZID durchführbar ist. Der Informationsaustausch per E-Mail zwischen TI-Teilnehmern hat verschlüsselt mittels S/MIME (Secure / Multipurpose Internet Mail Extensions) zu erfolgen. Die für die Kommunikation notwendigen Zertifikate werden über das Knowledge Management den ITSM-TI-Teilnehmern zur Verfügung gestellt.~~

~~Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN alle im Rahmen der prozessübergreifenden Kommunikation zu versendenden E-Mails auf ihre Größe überprüfen. Dabei MUSS grundsätzlich sichergestellt sein, dass E-Mails die Größe von 5 MB nie überschreiten. Eine Ausnahme stellen E-Mails mit dem Adressaten SBV/GBV mit einer maximalen Größen von 20 MB dar.~~

~~Weiterführend sind folgende Regelungen zu beachten:~~

- ~~Der Betreff einer E-Mail ist immer der Dateiname der in der E-Mail angehängten CSV-Datei.~~
- ~~Bei der Anwendung von E-Mail-Komprimierung:~~
  - ~~CSV-Dateien sind von Komprimierungsmaßnahmen ausgeschlossen~~
  - ~~Komprimierung der Dateianhänge im zip-Datei-Format~~
    - ~~Mit „normaler“ Kompression/Kompressionsstärke~~
    - ~~Mit Kompressionsmethode/-verfahren „Deflate“ (#4.4.5 - compression method 8)~~
    - ~~Unverschlüsselt, d. h. ohne Passwort~~
    - ~~Nicht selbst-entpackend (d.h. zip als exe)~~

~~Die ZID wird immer mit der Empfängeradresse des ZID-Postfaches des adressierten Teilnehmers antworten.~~ ⌫

ENTWURF

⌦ **GS-A_4086 Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstellen ~~der ITSM-TI Teilnehmer~~**

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

⌦ **GS-A_3886 Nutzung des TI-ITSM-Systems bei der Übermittlung eines übergreifenden Vorgangs ~~der Kommunikationsschnittstelle bei strukturierter Informationsübermittlung von übergreifenden Incidents~~**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur ~~strukturierten~~ Informationsübermittlung eines übergreifenden Vorgangs das TI-ITSM-System ~~von übergreifenden Incidents die ZID~~ nutzen. ⌫

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

⌦ **GS-A_4088 Benennung von Ansprechpartnern ~~eines technischen Ansprechpartners durch ITSM-TI-Teilnehmer~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ~~im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse allen Prozessbeteiligten einen technischen Ansprechpartner bereitstellen.~~ Kontaktdaten im TI-ITSM-System eintragen und aktuell halten für:

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

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

2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems

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

⌦ **GS-A_5402 Eigenverantwortliches Handeln bei Ausfall von Kommunikationsschnittstellen**

Bei Ausfall des TI-ITSM-Systems oder anderer Kommunikationsschnittstellen MUSS die Kommunikation durch die TI-ITSM-Teilnehmer eigenverantwortlich untereinan-

ENTWURF

der sichergestellt werden. Vorgänge müssen im TI-ITSM-System nachdokumentiert werden. ⌫

⌦ **GS-A_5401 Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation**

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

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

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

2.1.3 TI-ITSM-Reporting

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

Hinweise zur Überarbeitung
Das konsolidierte Reporting wird durch das TI-ITSM-System nicht vollständig abgelöst. Weiterhin bestehende Anforderungen für konsolidierte Reports finden sich in den jeweiligen Prozess-Kapiteln in diesem Dokument.

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

⌦ **GS-A_4094 Format und Übermittlung von konsolidierten Reports ~~Service Level Requirements Serviceerbringung~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN innerhalb des konsolidierten Reportings einmal im Monat spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats die Reports ~~an den jeweiligen SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger~~ an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln und dabei die GS-A_5248 beachten ~~Service Level werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] ausgeprägt.~~ ⌫

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

⌦ **GS-A_4095 Übermittlung von Ad-hoc-Reports**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ angeforderten Ad-hoc-Report ~~per E-Mail an den SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger~~ über die benannte Kommunikationsschnittstelle im geforderten Format und Zeitfenster übermitteln. ⌫

ENTWURF

2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer

2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer

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

⌧ **GS-A_5343 Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch**

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

1. Einführung
   - Betriebliche Rolle und Identifikation ~~Anbieterbezeichnung und -identifikation~~
   - Version
   - Freigabe- und Prüfungsverantwortung
   - Ergänzende Dokumente soweit vorhanden
   - Dokumentenstand-Basis
2. Systemüberblick
   - Architektur
   - System
   - Komponenten
3. Aufnahme, Unterbrechung und Beendigung des Betriebes
   - Initiale Aufnahme des Betriebs (insbesondere Reihenfolge, Rahmenbedingungen)
   - (kontrollierte) Unterbrechung des Betriebs (Übergang in den Notbetrieb)
   - Wiederaufnahme des Normalbetriebs (Wiederherstellung des Normalbetriebs)
   - Beendigung des Betriebs (insbesondere Reihenfolge der Abschaltung, Aufräumarbeiten)

   ~~4. Unterbrechung / Beendigung des Betriebes~~
   - ~~Unterbrechung~~
   - ~~Beendigung~~
4. Darstellung des lokalen ITSM (vor- und nachgelagerte Prozesse im Verhältnis zu den übergreifenden ITSM-Prozessen)
   - Insbesondere sind hier die in diesen Richtlinien beschriebenen ITSM-Prozesse in den internen Prozessabläufen des Anbieters kompakt darzustellen.

ENTWURF

- Alle weiteren internen ITSM-Prozesse des Anbieters sind aufzulisten und kurz zu beschreiben soweit diese für die Prozesse gemäß diesen Richtlinien begleitend erforderlich sind.

- ~~Incident Management~~
- ~~Problem Management~~
- ~~Notfallmanagement~~
- ~~Service Level Management~~
- ~~Performance Managment~~
- ~~Configuration Management~~
- ~~Change & Release Management~~
- ~~Knowledge Management.~~

5. Integration des lokalen ITSM in das übergreifende ITSM der TI (übergreifende Prozesse)

   - Die Bedienung der in diesen Richtlinien beschriebenen TI-ITSM-Prozesse durch den Anbieter ist ausführlich zu beschreiben.
   - Schnittstellen und Interaktionen zwischen den internen ITSM-Prozessen des Anbieters und übergreifenden TI-ITSM-Prozessen sind zu dokumentieren.

   - ~~Incident Management~~
   - ~~Problem Management~~
   - ~~Notfallmanagement~~
   - ~~Service Level Management~~
   - ~~Performance Managment~~
   - ~~Configuration Management~~
   - ~~Change & Release Management~~
   - ~~Knowledge Management.~~

6. Relevanter Teil des Servicekataloges
7. Nachweis zur Umsetzung der Anforderungen. ⌫

2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern

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

ENTWURF

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

⌦ **GS-A_4855 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Auditierungen durch ~~den zuständigen SBV sowie den GBV TI~~ Gesamtverantwortlichen TI zur Überprüfung der Einhaltung von Produktvorgaben ermöglichen und angemessen unterstützen.

~~Das Audit darf im Rahmen der Prüfungsdurchführung nicht gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen, denen ITSM-TI-Teilnehmer unterliegen.~~

~~Umfang und Zeitpunkt des Audits hat der GBV TI bzw. der zuständige SBV mit dem zuständigen SV abzustimmen. Der zuständige SV muss der Durchführung des Audits zustimmen.~~

Sofern ein TI-ITSM-Teilnehmer bereits gesetzlichen Vorgaben einer Auditierung unterliegt, ihm also eine Prüfung durch eine in der gesetzlichen Vorgabe benannte Instanz vorgeschrieben ist, unterliegt er nicht der Auditierung gemäß dieser Anforderung. Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die gesetzliche Vorgabe gegenüber dem Gesamtverantwortlichen TI benennen. ⌫

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

⌦ **GS-A_3917 Bereitstellung der ITSM-Dokumentation ~~Incident-Dokumentation~~ bei Audits**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung von Audits ~~der betrieblichen Vorgaben dem SBV~~ auf Verlangen die ITSM-Dokumentationen ~~Incident-Dokumentationen~~ aller relevanten Vorgänge pro ITSM-Prozess bereitstellen. ⌫

2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI

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

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

2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM

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

ENTWURF

⌦ **GS-A_3920 Eskalationseinleitung durch den TI-ITSM-Teilnehmer ~~im INC~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ~~KÖNNEN bei (produkt-) übergreifenden Incidents eine hierarchische Eskalation an den SBV~~ bei übergreifenden Vorgängen eine hierarchische Eskalation an den Gesamtverantwortlichen TI einleiten, wenn einer der nachfolgenden Aspekte zutrifft:

- es kann kein serviceverantwortlicher TI-ITSM-Teilnehmer ermittelt werden

  ODER

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

  ODER

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

  ODER

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

  ODER

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

- ~~keine Einigung über die Support- bzw. Lösungsverantwortung für den übergreifenden Incident mit anderen ITSM-TI-Teilnehmern erzielt werden kann (bspw. wenn ein übergreifender Incident undokumentiert oder unausreichend dokumentiert abgelehnt wurde und kein Lösungsverantwortlicher benannt werden kann),~~

- ~~nach seinem Verständnis zur Bewältigung bei Vorfällen - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine übergeordnete Koordination notwendig ist,~~

- ~~er keinen support- bzw. lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer ermitteln kann,~~

  ~~die Bearbeitung durch einen anderen ITSM-TI-Teilnehmer zu lange dauert oder sich als schwierig erweist.~~ ⌫

2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM

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

⌦ **GS-A_3922 Mitwirkung bei ~~serviceübergreifenden~~ Taskforces ~~im Eskalationsfall~~**

ENTWURF

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

~~wenn sie zur Teilnahme bei einer Taskforce zur Behebung von übergreifenden Incidents mit der Priorität 1 oder 2 aufgefordert werden, der Taskforce beitreten und die Lösungsfindung unterstützen.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der Lösung des übergreifenden Incidents mit der Priorität 1 oder 2 innerhalb einer Taskforce im Anschluss die Erstellung des Abschlussberichtes bzw. die Durchführung des Audits unterstützen~~.⌫

ENTWURF

3 Incident Management

Hinweise zur Überarbeitung
Verzicht auf Vorgaben zum Anwendersupport, Aufgliederung von umfassenden AFOs auf einzelne, spezifische AFOs, Wegfall von AFOs durch toolgestützten Prozessablauf

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

Wesentliche Aufgabe des Incident Managements ist die:

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

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

3.1 Begriffsbestimmungen

3.1.1 Übergreifender Incident

Ein übergreifender Incident liegt vor,

- wenn zur Bewältigung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- wenn der Service des TI-ITSM-Teilnehmers nicht oder nicht im Rahmen der vereinbarten SLAs gemäß [gemSpec_Perf] erbracht werden kann oder
- der Service als Unterstützungsservice den Service eines anderen TI-ITSM-Teilnehmers negativ beeinträchtigt.

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

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

ENTWURF

3.2 Prozessdurchführung Incident Management

3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren

3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen

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

⌦ **GS-A_3876 Prüfung auf übergreifenden Incident ~~Vorprüfung im Anwendersupport~~**

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

~~1. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss,~~

~~2. der Incident nicht in der eigenen Supportverantwortung liegt und qualifiziert abgelehnt werden muss,~~

~~3. der Incident in der eigenen Support- und Lösungsverantwortung liegt und es sich somit um einen lokalen Incident zur internen Bearbeitung handelt,~~

~~4. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss, dabei jedoch nicht in der eigenen Lösungsverantwortung liegt und eine Weiterleitung/Zuweisung an verantwortliche, externe Supporteinheiten notwendig ist.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN, wenn die Prüfung in Fall eins positiv ist, eine Prüfung auf die Fälle drei und vier durchführen.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in Fall zwei die Ablehnung im Rahmen ihrer lokalen INC-Prozesse vornehmen.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in Fall drei die Bearbeitung des Incidents innerhalb der lokalen INC-Prozesse fortsetzen, da es sich um einen lokalen Incident handelt.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN ausschließlich in Fall vier den übergreifenden Incident-Bearbeitungsprozess einleiten und eine Erstqualifizierung (gemäß) des dann übergreifenden Incidents vornehmen~~ ⌫

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

ENTWURF

3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren

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

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN eine Störung als „datenschutzrelevant“ markieren, wenn personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO und gemäß § 67 Absatz 12 [SGB X] betroffen sind. ⌫

⌧ **GS-A_4125 TI-Notfallerkennung**

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

⌧ **GS-A_3884 Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Incidents ~~Priorisierung von Incidents~~**

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jeden im übergreifenden Incident Management bearbeiteten bzw. an diesen Prozess übergebenen Incident gemäß nachfolgendem Schema priorisieren. Dabei ist die Anzahl der möglichen Prioritäten gemäß der Prioritätenmatrix wie folgt festgelegt:~~

~~**Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix**~~

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

- ~~Jeder im übergreifenden Incident Management bearbeitete bzw. an diesen Prozess übergebene Incident MUSS entsprechend einer vierstufigen Einteilung - wobei 1 die höchste und 4 die niedrigste Priorität ist - eingestuft werden.~~

  - ~~*Priorität 1- Kritisch,*~~
  - ~~*Priorität 2 - Hoch,*~~
  - ~~*Priorität 3 - Mittel,*~~
  - ~~*Priorität 4 - Niedrig.*~~

~~Die für einen Incident anzuwendende Priorität wird abgeleitet aus den beiden Faktoren „Auswirkung“ und „Dringlichkeit“. Folgende Festlegungen sind für eine korrekte Anwendung der beiden Faktoren zu beachten:~~

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

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit

Dringlichkeit	Beschreibung
Hoch	• Durch die Störung stehen ~~dem Servicenehmer~~ die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) nicht zur Verfügung bzw. nur so eingeschränkt, dass die Nutzung des Services ~~für den Servicenehmer im Rahmen seiner Aufgabenerfüllung~~ nicht zumutbar ist. • Die Sicherheit der TI ist nicht mehr gewährleistet. • Die Störung der bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) lässt sich nicht durch eine Umgehungslösung unmittelbar beseitigen.
Mittel	• Durch die Störung stehen ~~dem Servicenehmer die ihm~~ bereitgestellte Leistungen (und/oder Funktionen) erheblich eingeschränkt zur Verfügung. Die Nutzung des Services ist ~~für den Servicenehmer im Rahmen seiner Aufgabenerfüllung~~ jedoch mit Einschränkungen möglich. • Es ist absehbar, dass sich die Störung ausweitet, wenn keine Gegenmaßnahmen ergriffen werden.
Niedrig	• Durch die Störung stehen ~~dem Servicenehmer~~ die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) mit leichten Einschränkungen ~~ohne nennenswerte Auswirkungen~~ zur Verfügung. • Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nicht oder nur unwesentlich zu.

Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung

Auswirkung	Beschreibung
Hoch	• Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf] vor. ~~Eine Mehrheit (>50%) der Servicenehmer ist von der Störung betroffen~~ • Der durch die Störung verursachte Schaden weitet sich schnell aus, falls nicht unmittelbar eine Lösung bereitgestellt werden kann. • Die Störung führt zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit. • Die Störung hat eine hohe Auswirkung in der öffentlichen Wahrnehmung und führt zu einem erheblichen Imageverlust der TI.
Mittel	• Der vom TI-ITSM-Teilnehmer verantwortete Service ist nur mit sehr starken Einschränkungen nutzbar. ~~Eine beträchtliche Anzahl (>10%) der Servicenehmer ist von der Störung betroffen~~ • Die Störung kann zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften führen, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit.
Niedrig	• Der vom TI-ITSM-Teilnehmer verantwortete Service ist nur mit Einschränkungen nutzbar. ~~Eine geringe Anzahl (<10%) der Servicenehmer ist von der Störung betroffen~~ • Eine Verletzung gesetzlicher Vorschriften ist nicht gegeben.

ENTWURF

~~Für die Aspekte Informationssicherheit und Datenschutz gelten folgende Festlegungen:~~

- ~~Jeder Incident MUSS auf die Sicherheitsrelevanz geprüft werden und bei Erfüllung der Sicherheitsrelevanz entsprechend gekennzeichnet werden (Feld 7: Sicherheitsrelevanz in „**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**“). Die Sicherheitsrelevanz ist gegeben, wenn die Vertraulichkeit bzw. Integrität eines schutzbedürftigen Informationsobjektes gefährdet ist.~~

- ~~Jeder Incident MUSS auf die Datenschutzrelevanz geprüft werden und bei Erfüllung der Datenschutzrelevanz entsprechend gekennzeichnet werden (Feld 8: Datenschutzrelevanz in **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**). Datenschutzrelevanz ist gegeben, wenn personenbezogene Daten gemäß § 3 Abs. 1 [BDSG] betroffen sind.~~ ⌫

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

Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix

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

3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen

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

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

3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen

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

⌦ **GS-A_3902 Prüfung auf Serviceverantwortung ~~Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden an sie gerichteten übergreifenden Incident dahingehend prüfen, ob der Incident in der eigenen Serviceverantwortung liegt.

ENTWURF

~~Die Meldung erhaltenden ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jeden durch einen anderen ITSM-TI-Teilnehmer gemeldeten, übergreifenden Incident dahingehend prüfen, ob~~

~~1. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss,~~

~~2. der Incident nicht in der eigenen Supportverantwortung liegt und dokumentiert abgelehnt werden muss,~~

~~3. der Incident in der eigenen Support- und Lösungsverantwortung liegt und es sich somit um einen Incident zur internen Bearbeitung handelt,~~

~~4. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss, dabei jedoch nicht in der eigenen Lösungsverantwortung liegt und eine strukturierte Informationsübermittlung an verantwortliche, externe Supporteinheiten notwendig ist.~~

~~Anbieter und ITSM-TI-Teilnehmer können, nach erfolgter Prüfung, einen übergreifenden Incident - gemäß **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**, **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**, **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** - akzeptieren oder - gemäß **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** - dokumentiert ablehnen~~ ⌫

⌦ **GS-A_3904 Annahme eines übergreifenden Incidents ~~Incident-Annahme~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen übergreifenden Incident annehmen, wenn sie die Serviceverantwortung haben.

~~ITSM-TI-Teilnehmer, die bei der Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport feststellen, dass Sie eine Supportverantwortung haben, MÜSSEN den übergreifenden Incident annehmen.~~

~~Mit der Incident-Annahme geht die Annahme der Supportverantwortung gegenüber dem meldenden ITSM-TI-Teilnehmer einher. Gleichzeitig geht die Zuständigkeit für die Lösungsverantwortung auf den ITSM-TI-Teilnehmer über, der den übergreifenden Incident annimmt.~~ ⌫

⌦ **GS-A_3905 Ablehnung eines übergreifenden Incident ~~von übergreifenden Incidents im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung eines übergreifenden Incidents mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.

~~ITSM-TI-Teilnehmer, die einen übergreifenden Incident ablehnen, MÜSSEN dieses mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden ITSM-TI-Teilnehmer des übergreifenden Incidents durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann (bspw. dass die Bearbeitung des übergreifenden Incidents zwischen dem Meldenden und dem ITSM-TI-Teilnehmer keine bestehende Vereinbarung umfasst bzw. keine Supportverantwortung besteht).~~

~~Eine Ablehnung der Supportverantwortung erfolgt über die Nutzung der ZID.~~

~~Folgende Wege sind möglich:~~

~~1. Versand einer CSV-Datei mit den folgenden Eigenschaften:~~

- ~~Der Betreff der E-Mail MUSS den CSV-Dateinamen beinhalten.~~
- ~~Die CSV-Datei einschließlich der entsprechend angepassten Felder (z.B. Incident-Bearbeiter, Status, Worklog) MUSS angehängt werden.~~
- ~~Die Begründung der Ablehnung MUSS im Worklog gepflegt sein.~~
- ~~Eine qualifizierte Rückmeldung ist ein Eintrag in den Worklog, der mit der E-Mail erhaltenen CSV-Datei.~~

~~2. Die Ablehnung der Supportverantwortung kann über die Nutzung des Webservice erfolgen:~~

- ~~Hier gelten die Vorgaben gemäß Anhang B.~~
- ~~Die Begründung der Ablehnung MUSS im Worklog gepflegt sein.~~

~~3. Nutzung des Webportals~~

~~Die Begründung der Ablehnung MUSS im Worklog gepflegt sein.~~ ⌫

3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen

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

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

Der serviceverantwortliche ~~lösungsverantwortliche~~ TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw. Annahme ~~des~~ eines übergreifenden Incidents unverzüglich mit der Incident-Bearbeitung beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für den Incident herbeiführen und diesen beheben.

~~Der lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS bei der Incident-Bearbeitung konstant alle lösungsrelevanten Felder der übergreifenden Incident-Dokumentation weiterpflegen bzw. befüllen.~~

~~Kann eine Sofortlösung erfolgen, ist dies im Incident-Worklog so zu dokumentieren, dass nachvollziehbar ist, warum der Incident unmittelbar auf den Status „gelöst“ gesetzt wurde~~ ⌫

3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern

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

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

ENTWURF

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

TI-ITSM-Teilnehmer, die die Lösungsunterstützung eines übergreifenden Incidents ablehnen, MÜSSEN dies mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden TI-ITSM-Teilnehmer durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung möglich ist. ⌫

3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen

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

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

Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden Incidents prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der Verifikationsfrist über das TI-ITSM-System mitteilen. ⌫

⌦ **GS-A_5250 Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Incidents ~~Lösungsverifikation vor Schließung~~**

Wird die Lösung eines Incidents durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung eines übergreifenden Incidents die Bestätigung des Incident-Melders über die Behebung der Störung einholen und den Incidentstatus auf „gelöst“ setzen. Die Lösungsverantwortung bleibt bis zur Schließung des Tickets die ganze Zeit beim Lösungsverantwortlichen. Mit Ablehnung der Incident-Lösung durch den Melder des übergreifenden Incidents MUSS die Messung der Lösungszeit fortgesetzt und der Status auf „in Bearbeitung“ gesetzt werden~~ ⌫

3.2.6 Übergreifenden Incident schließen

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

⌦ **GS-A_3888 Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incident**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Incident-Dokumentation sicherstellen ~~verifizieren~~, dass der Incident behoben ist.

~~Bei negativer Verifikation des Incidents ist kein neuer übergreifender Incident zu eröffnen. Stattdessen~~ Ist der Incident nicht behoben, dann ist der bestehende Incident weiterzubearbeiten. ~~Es ist der Status auf „In Bearbeitung“ zu setzen.~~ Es beginnt keine erneute Lösungszeit.

~~Tickets deren Verifikation länger als sieben Tage andauert, dürfen geschlossen werden~~

EN-ENTWURF

Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist keine Rückmeldung durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN der übergreifende Incident geschlossen werden. ⌫

⌦ **GS-A_3889 Schließung eines übergreifenden Incidents ~~der übergreifenden Incident-Dokumentation, mit abschließender Bearbeitung im Anwendersupport~~**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Behebung der Störung die ~~übergreifende Incident-~~Dokumentation eines übergreifenden Incidents abschließend bearbeiten und diesen Incident schließen. ~~Die abschließende Bearbeitung beinhaltet dabei mindestens folgende Inhalte/Schritte:~~

- ~~Das Feld „Status“ MUSS auf geschlossen gesetzt werden.~~
- ~~Das Feld „Kategorie verursachendes Produkt“ MUSS dem festgestellten, die Störung verursachenden, Produkttyp entsprechen.~~
- ~~Das Feld „Kategorie betroffenes Produkt“ MUSS dem hauptsächlich betroffenen Produkttyp entsprechen.~~
- ~~In das Feld „Incident Worklog“ MUSS die Schließung des Incidents als letzter Eintrag enthalten sein.~~
- ~~Das Feld „Incident Lösung“ MUSS mindestens mit der eineindeutigen Beschreibung der Lösung und Ursache befüllt sein.~~
- ~~Das Feld „Zeit Ende“ MUSS gefüllt sein.~~ ⌫

3.3 Abweichungen im Prozessablauf

3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren

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

3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce

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

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

3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents

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

ENTWURF

3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit Datenschutzrelevanz

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

3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents

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

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

3.7 Service Level Requirements

Die Ermittlung der Service Level *Reaktionszeit, Qualifikationszeit, Lösungszeit,* erfolgt direkt im TI-ITSM-System. Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].

⌧ **GS-A_3911 Service Level Requirements im übergreifenden Incident Management**

Die TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Servicezeiten gemäß TIP1-A_7265 [gemKPT_Betr] im übergreifenden Incident Management einhalten.

~~Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN ITSM-TI-Teilnehmer innerhalb des ITSM-TI-Teilnehmersupports mindestens folgende Service Level messen und berichten:~~

~~**Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_013 INC – SLR ITSM-TI-Teilnehmersupport „Prozess“**~~

~~SL-ID~~	~~Qualitäts-dimension~~	~~Beschreibung~~	~~Typ~~	~~Bei-spiel~~
~~ITSM_0015~~ ~~ITSM_0016~~ ~~ITSM_0017~~ ~~ITSM_0018~~	~~Reaktionszeit~~ ~~**ITSM-TI T**N Support~~	~~Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit vom Eingang der Meldung bis zur Beendigung der Vorprüfung.~~ ~~Die Messung beginnt mit dem Eintreffen (Eingang der Mail bzw. Entgegennahme am Telefon) der Meldung.~~ ~~Für die jeweilige Priorität.~~	~~1 [hhhh:mm:ss],~~ ~~2 [hhhh:mm:ss],~~ ~~3 [hhhh:mm:ss],~~ ~~4 [hhhh:mm:ss],~~	
~~ITSM_~~	~~Qualifikationszeit~~ ~~ITSM-TI TN Support~~	~~Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit von Beendigung der Vorprüfung bis Übermittlung der strukturierten Information an~~	~~1 [hhhh:mm:ss],~~ ~~2 [hhhh:mm:ss],~~ ~~3 [hhhh:mm:ss],~~ ~~4 [hhhh:mm:ss],~~	

ENTWURF

~~0019~~ ~~ITSM_0020~~ ~~ITSM_0021~~ ~~ITSM_0022~~		~~den zuständigen Bearbeiter.~~ ~~Die Messung beginnt mit der Übernahme der Lösungsverant-wortung (Vornahme eines ent-sprechenden organisatori-schen/fachlichen Eintrags im Worklog).~~ ~~Für die jeweilige Priorität.~~		
~~**Erstinfo:**~~ ~~ITSM_0023~~ ~~ITSM_0024~~ ~~ITSM_0025~~ ~~ITSM_0026~~ ~~**Aktueller Status:**~~ ~~ITSM_0027~~ ~~ITSM_0028~~ ~~ITSM_0029~~ ~~ITSM_0030~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus ITSM-TI TN Support~~	~~Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, in der eine Erstinformation, der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Incidents an den SBV versendet werden müssen.~~ ~~Die Messung des Intervalls beginnt mit dem Eintreffen der Incident-Meldung.~~ ~~Für die jeweilige Priorität.~~	~~1 [hhhh:mm:ss],~~ ~~2 [hhhh:mm:ss],~~ ~~3 [hhhh:mm:ss],~~ ~~4 [hhhh:mm:ss],~~	
~~ITSM_0031~~ ~~ITSM_0032~~ ~~ITSM_0033~~ ~~ITSM_0034~~	~~Lösungszeit übergreifender Incident~~	~~Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit von Beendigung der Vorprüfung bis zur Übermittlung der Lösung an den Melder.~~ ~~Die Messung beginnt mit der Annahme der Lösungsverantwortung und endet mit der Übermittlung des Incidents mit dem Status „Gelöst“ an den Melder.~~ ~~Für die jeweilige Priorität.~~	~~1 [hhhh:mm:ss],~~ ~~2 [hhhh:mm:ss],~~ ~~3 [hhhh:mm:ss],~~ ~~4 [hhhh:mm:ss],~~	

~~Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].~~ ⌫

ENTWURF

4 Problem Management

Hinweise zur Überarbeitung
Aufgliederung von umfassenden AFOs auf einzelne, spezifische AFOs, Wegfall von AFOs durch toolgestützten Prozessablauf

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

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

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

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

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

4.1 Begriffsbestimmungen

4.1.1 Übergreifendes Problem

Ein übergreifendes Problem liegt vor,

- wenn zu seiner Ursachenanalyse und Lösung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- wenn ein Koordinationsbedarf durch den Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI festgestellt wird.

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

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

ENTWURF

4.2 Prozessdurchführung Problem Management

4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren

4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen

⌦ **GS-A_3958 Problemerkennung durch TI-ITSM-Teilnehmer**

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

~~(Bei einer Problemerkennung handelt es sich um eine Problemfeststellung im Betrieb der ITSM-TI-Teilnehmer.)~~ ⌫

⌦ **GS-A_3959 Prüfung auf übergreifendes Problem ~~Vorprüfung als Problemerkennender~~**

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

~~1. es sich um ein Problem zur lokalen Bearbeitung handelt,~~

~~2. es sich um ein übergreifendes Problem handelt, für welches zur Problemlösung die problemlösungsverantwortlichen und lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer sowie der SV oder der SBV herangezogen werden sollen.~~

~~Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in Fall eins die Ursachenanalyse und Lösungsentwicklung des Problems eigenverantwortlich innerhalb der lokalen PRO-Prozesse fortsetzen, da es sich um ein lokales Problem handelt.~~

~~Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in Fall zwei den übergreifenden Problem-Bearbeitungsprozess einleiten und zur Ursachenanalyse und Lösungsentwicklung des Problems die problemlösungsverantwortlichen und lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer sowie den SV oder den SBV anfragen~~ ⌫

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

4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren

⌦ **GS-A_3964 Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung ~~Priorisierung~~ von übergreifenden Problems**

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

Entwurf

Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit

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

Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_103 PRO – Festlegung von Auswirkung

Auswirkung	Beschreibung
Hoch	• Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf] vor. • Das Incident Management konnte keinen Workaround zur Verfügung stellen
Mittel	• Der TI-Service ist durch das Problem negativ beeinflusst und wird nicht wie vereinbart zur Verfügung gestellt. • Es existiert ein Workaround, der aufwändig und nur schwer umzusetzen ist
Niedrig	• Der TI-Service wird durch das Problem negativ beeinflusst • Es existiert ein Workaround, der einfach und ohne viel Aufwand umzusetzen ist

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jedes identifizierte übergreifende Problem gemäß nachfolgendem Schema priorisieren. Dabei ist die Anzahl der möglichen Prioritäten gemäß der in **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** aufgeführten Prioritätenmatrix wie folgt festgelegt:~~

~~**Jedes** im übergreifenden Problem Management identifizierte bzw. an diesen Prozess übergebene **Problem** MUSS entsprechend einer vierstufigen Einteilung - wobei 1 die höchste und 4 die niedrigste Priorität ist - eingestuft werden.~~

- ~~*Priorität 1 - Kritisch,*~~
- ~~*Priorität 2 - Hoch,*~~
- ~~*Priorität 3 - Mittel,*~~
- ~~*Priorität 4 - Niedrig.*~~

~~(Anhand der Priorisierung müssen die in Service Level Requirements genannte Qualitätsdimensionen (siehe **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) eingehalten werden, wobei die Festlegung von Service Level Requirements für Prioritäten im Betriebskonzept stattfindet.)~~ ⌫

4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen

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

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

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

4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen

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

⌦ **GS-A_3975 Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem ~~Vorprüfung lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jedes an sie gerichtete ~~von dem problemerkennenden oder problemverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer zur Lösungsunterstützung angefragte~~ übergreifende Problem dahingehend prüfen, ob das Problem in der eigenen Serviceverantwortung liegt.

~~1. das übergreifende Problem in der eigenen Lösungsunterstützung liegt und angenommen werden muss,~~

2. ~~das übergreifende Problem nicht in der eigenen Lösungsunterstützung liegt und dokumentiert abgelehnt werden muss~~. ⌫

⌦ **GS-A_3981 Annahme eines ~~Problembearbeitung von~~ übergreifenden Problems**

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

~~Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer, welche das übergreifende Problem identifiziert sowie dokumentiert haben, MÜSSEN unverzüglich den Problem-Bearbeitungsprozess entsprechend der festgestellten Problempriorität auslösen~~ ⌫

⌦ **GS-A_3982 Ablehnung eines übergreifenden Problems ~~durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~**

TI-ITSM-Teilnehmer, ~~die ein übergreifendes Problem ablehnen,~~ MÜSSEN das abgelehnte übergreifende Problem ~~dieses~~ mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden ~~anfragenden~~ TI-ITSM-Teilnehmer ~~des übergreifenden Problems durchführen~~ versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung ~~Problemlösungsverantwortung übernommen werden~~ erfolgen kann. ⌫

ENTWURF

4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen

4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen

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

⌦ **GS-A_3983 Ursachenanalyse ~~des~~ eines übergreifenden Problems durch Serviceverantwortlichen ~~Problemlösungsverantwortlichen~~**

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

~~Die Ursachenanalyse der Problemlösung MUSS durch den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer erfolgen.~~ ⌫

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

⌦ **GS-A_3984 Service Request ~~Anfrage~~ zur Bereitstellung der TI-Testumgebung (RU/TU)**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die Nutzung der TI-Testumgebung (RU/TU) einen Service Request im TI-ITSM-System stellen.

~~ITSM-TI-Teilnehmer, die für die Lösung des übergreifenden Problems eine TI-Testumgebung benötigen, MÜSSEN die Nutzung vorab beim SBV anfragen.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der an einen SBV zu meldenden Anfrage beschreiben, welche Art der Unterstützung, zu welchem Zeitpunkt und im welchen Umfang benötigt wird~~ ⌫

4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren

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

⌦ **GS-A_3986 ~~Problemlösungsverantwortliche~~ Koordination bei übergreifenden Problems**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ~~Die~~ Koordination zwischen allen erforderlichen Lösungs- bzw. Unterstützungsbeteiligten im Rahmen der Problemlösungsentwicklung ~~MUSS durch den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer erfolgen~~ übernehmen. ⌫

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

⌦ **GS-A_3987 Initiierung eines Change Request ~~Lösung von übergreifenden Problemen~~**

ENTWURF

~~Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS unverzüglich mit der Problembearbeitung beginnen und innerhalb der vorgegebenen Problemlösungszeit eine Lösungsentwicklung für das Problem herbeiführen und dieses beheben.~~

~~Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS eine Dokumentation der Problemlösungsentwicklung vornehmen. Diese MUSS im qualifizierten Umfang bereitgestellt werden, aus dem hervorgeht, welche Problembehebungsmaßnahmen für das übergreifende Problem getroffen wurden.~~

Der serviceverantwortliche ~~problemlösungsverantwortliche~~ TI-ITSM-Teilnehmer MUSS während der Problemlösungsentwicklung einen Change Request über das TI-ITSM-System mit Verweis auf das zugrundeliegende Problem initiieren, in dem die Durchführung von Autorisierung, Entwicklung, Test und Implementierung der Lösung dokumentiert wird.

~~Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS im Rahmen der Problembehebung mit daraus hervorgehender Änderung an dem Produkt einen Verweis auf die RfC-ID (Request for Change ID) in die Dokumentation gemäß „**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**“ aufnehmen. Die Eintragung MUSS spätestens ab der Weiterleitung „WE“ mit „Lösung implementiert“ vorgenommen werden.~~

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Change-Management-Verweis der Dokumentation die zur Problemlösung notwendigen Maßnahmen und die durchgeführten Produkttypänderungen inkludieren~~. ⌫

4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets

⌦ **GS-A_5377 Durchführung einer Problemstornierung ~~oder Problemannullierung~~**

Der ~~Problemlösungsverantwortliche MUSS~~ serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN ein Problem stornieren, falls einer der folgenden Aspekte zutrifft:

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

ODER

- das Ticket wurde irrtümlich angelegt.

~~wenn sich im Laufe der Lösungsbearbeitung herausstellt, dass die ursächliche Störung, der bekannte Fehler oder die bekannte Ursache zwischenzeitlich durch einen anderen Change oder auch einer lokalen Konfigurationsänderung gelöst wurde oder sich erledigt hat.~~

~~Der Problemlösungsverantwortliche MUSS auch dann ein Problem stornieren, wenn Auswirkungen des Problems und der Aufwand zur Behebung in keinem wirtschaftlichen oder sicherheitsrelevanten Verhältnis zueinander stehen oder das Ticket irrtümlich angelegt wurde und alle beteiligten Anbieter und SPEDs der Annullierung zustimmen~~ ⌫

⌦ **GS-A_5588 Abbruch der Problembearbeitung**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN die Problembearbeitung mit Zustimmung des Gesamtverantwortlichen TI abbrechen, falls die Auswirkungen des

Problems und der Aufwand zu deren Behebung in keinem wirtschaftlichen oder sicherheitsrelevanten Verhältnis zueinander stehen. ⌫

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

4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem

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

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

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

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

⌦ **GS-A_3977 Annahme der Verantwortung zur Lösungsunterstützung ~~Unterstützung bei übergreifenden Problemen~~**

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

~~Lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer, die ein übergreifendes Problem angenommen haben, MÜSSEN bei der Bearbeitung von übergreifenden Problemen im erforderlichen Umfang Unterstützung leisten~~.⌫

⌦ **GS-A_3976 Ablehnung der Lösungsunterstützung ~~von übergreifenden Problemen bei lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmern~~**

TI-ITSM-Teilnehmer, ~~die ein übergreifendes Problem ablehnen,~~ MÜSSEN die Ablehnung der Lösungsunterstützung des übergreifenden Problems ~~dieses~~ mit einer qualifizierten Rückmeldung an den ~~anfragenden~~ serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer ~~des übergreifenden Problems durchführen~~ versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung erfolgen kann ⌫

4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen

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

⌦ **GS-A_3988 Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Problems ~~Versendung Verifizierung vor Schließung eines übergreifenden Problems~~**

ENTWURF

Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden Problems prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der Verifikationsfrist über das TI-ITSM-System mitteilen.

~~Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN vor Schließung eines übergreifenden Problems die Lösung des Problems durch den problemerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer verifizieren lassen. Bei negativer Verifikation des Problems ist kein neues übergreifendes Problem zu eröffnen. Stattdessen ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es ist erneut der Status auf „In Bearbeitung“ zu setzen, außerdem wird die Lösungszeit fortgeschrieben. Dabei bestimmt der entsprechend im Problem gesetzte problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer den Zeitpunkt der Verifikation. Dies gilt sinngemäß auch für den Zeitpunkt der Bestätigung und Schließung.~~ ⌫

⌦ **GS-A_3989 ~~Nacharbeitung vor Schließung~~ Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems**

Wird die Lösung eines übergreifenden Problems durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt, MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das übergreifende Problem erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.

~~Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die von problemerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer beauftragte Nacharbeit überprüfen und bei nicht vollständiger Lösungsentwicklung die Mängel beseitigen~~ ⌫

4.2.6 Übergreifendes Problem schließen

⌦ **GS-A_3971 Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems ~~Problem nach Verifizierung schließen~~**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Problem-Dokumentation sicherstellen, dass das Problem gelöst ist.

Ist das Problem nicht gelöst, dann ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es beginnt keine erneute Lösungszeit.

Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist keine Rückmeldung durch den problemerkennenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN das übergreifende Problem geschlossen werden.

~~Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Problemschließung des problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmers verifizieren sowie bei vollständiger Problemlösungsentwicklung lokal schließen. Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei nicht vollständiger Problemlösungsentwicklung den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer solange mit der Nacharbeit beauftragen, bis die Problemlösung erfolgt ist und anschließend das Problem lokal schließen.~~ ⌫

⌦ **GS-A_3990 Schließung eines übergreifenden Problems ~~nach Verifizierung des Problemerkennenden~~**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Lösung des Problems die Dokumentation des übergreifenden Problems abschließend bearbeiten und das Problem schließen.

ENTWURF

~~Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der erfolgreichen Verifizierung eines übergreifenden Problems durch problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer dieses abschließend dokumentieren und schließen.~~ ⌫

⌦ **GS-A_3991 WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden Problems ~~der übergreifenden Problemmeldungen~~**

Serviceverantwortliche ~~Problemlösungsverantwortliche~~ TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach der Behebung eines übergreifenden Problems die Wissensdatenbank der TI um die relevanten Problemlösungsinformationen aktualisieren. ⌫

4.3 Abweichungen im Prozessablauf

4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren

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

4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce

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

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

4.4 Service Level Requirements

Die Ermittlung der Service Level *Reaktionszeit und Lösungszeit,* erfolgt direkt im TI-ITSM-System. Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].

⌦ **GS-A_3972 Service Level Requirements im übergreifenden Problem Management für TI-ITSM-Teilnehmer ~~problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer~~**

Die TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Servicezeiten gemäß TIP1-A_7265 [gemKPT_Betr] im übergreifenden Problem Management einhalten.

~~Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer mindestens folgende Service Level messen und berichten:~~

~~**Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_016 PRO – SLR Problemerkennende ITSM-TI TN „Prozess"**~~

~~ID~~	~~Qualitätsdimension~~	~~Beschreibung~~	~~Typ~~	~~Beispiel~~

ENTWURF

~~ID~~	~~Qualitätsdimension~~	~~Beschreibung~~	~~Typ~~	~~Beispiel~~
~~ITSM_0035~~	~~Qualifikationszeit~~ ~~Problemerkennende ITSM-TI TN~~	~~Zeitdauer während der Servicezeit zwischen der Problemerkennung und der Übermittlung der „Anfrage Unterstützung übergr. Problem“ bzw. der „Ermittlung PLV übergr. Problem“~~	~~1␣[hhhh:mm:ss],~~ ~~2␣[hhhh:mm:ss],~~ ~~3␣[hhhh:mm:ss],~~ ~~4␣[hhhh:mm:ss],~~	
~~Status-info:~~ ~~ITSM_0036~~ ~~ITSM_0037~~ ~~ITSM_0038~~ ~~ITSM_0039~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus~~ ~~Problemerkennende ITSM-TI TN~~	~~Zeitdauer während der Servicezeit in der eine Information (qualifizierte Aussage zu Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung), der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Problems an den SBV versendet werden müssen.~~ ~~Statusinfo auch nach Anfrage zur Unterstützung und Ermittlung Problemlösungsverantwortlichkeit.~~ ~~Die Messung des Intervalls beginnt mit dem Eintreffen der Problem-Meldung.~~ ~~Für jede Priorität~~	~~1␣[hhhh:mm:ss],~~ ~~2␣[hhhh:mm:ss],~~ ~~3␣[hhhh:mm:ss],~~ ~~4␣[hhhh:mm:ss],~~	

~~Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].~~ ⌫

ENTWURF

5 Request Fulfillment

Hinweise zur Überarbeitung
Einführung der Verifikation für Service Requests

Das Ziel des Prozesses Request Fulfillment ist es, alle regulären betrieblichen Leistungsanfragen der TI-ITSM-Teilnehmer zu erfassen und in standardisierten Verfahren zu bearbeiten. Damit soll eine kontrollierte, bedarfsgerechte und aufwandsminimierte Erledigung der Service Requests sichergestellt werden.

5.1 Begriffsbestimmungen

5.1.1 Service Request

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

5.1.2 Beschwerdemanagement

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

5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment

5.2.1 Service Request erfassen

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

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

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

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

5.2.2 Service Request prüfen

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

⌦ **GS-A_5351 Prüfung von Service Requests ~~Antragsunterlagen~~**

ENTWURF

Der ~~GBV TI~~ Serviceverantwortliche MUSS den ~~die~~ Service Request ~~Antragsunterlagen des~~ eines TI-ITSM-Teilnehmers auf Vollständigkeit und Plausibilität prüfen. ⌫

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

5.2.3 Service Request erfüllen

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

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

Der ~~GBV TI~~ Serviceverantwortliche MUSS sicherstellen, dass jeder Service Request gemäß Bedingungen des Servicekataloges (SLA) bearbeitet und ~~gelöst~~ abgeschlossen wird. ⌫

5.2.4 Service Request verifizieren und schließen

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Verifikation eines ausgeführten Services gemäß der im Servicekatalog beschriebenen Angaben durchführen und das Ergebnis im TI-ITSM-System dokumentieren. ⌫

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

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor Schließung eines Service Requests die fehlerfreie Lieferung des Services durch den Servicenehmer verifizieren lassen. Bei negativer Verifikation ist für diesen Service kein neuer Request zu stellen. Stattdessen ist der bestehende Service Request weiterzubearbeiten. ⌫

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

TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN Service Requests schließen, wenn die Verifikationsfrist ohne Rückmeldung überschritten ist. ⌫

ENTWURF

6 Configuration Management

Hinweise zur Überarbeitung
Einführung neues CI-Schema

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

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

6.1 Begriffsbestimmungen

6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)

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

6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank

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

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

ENTWURF

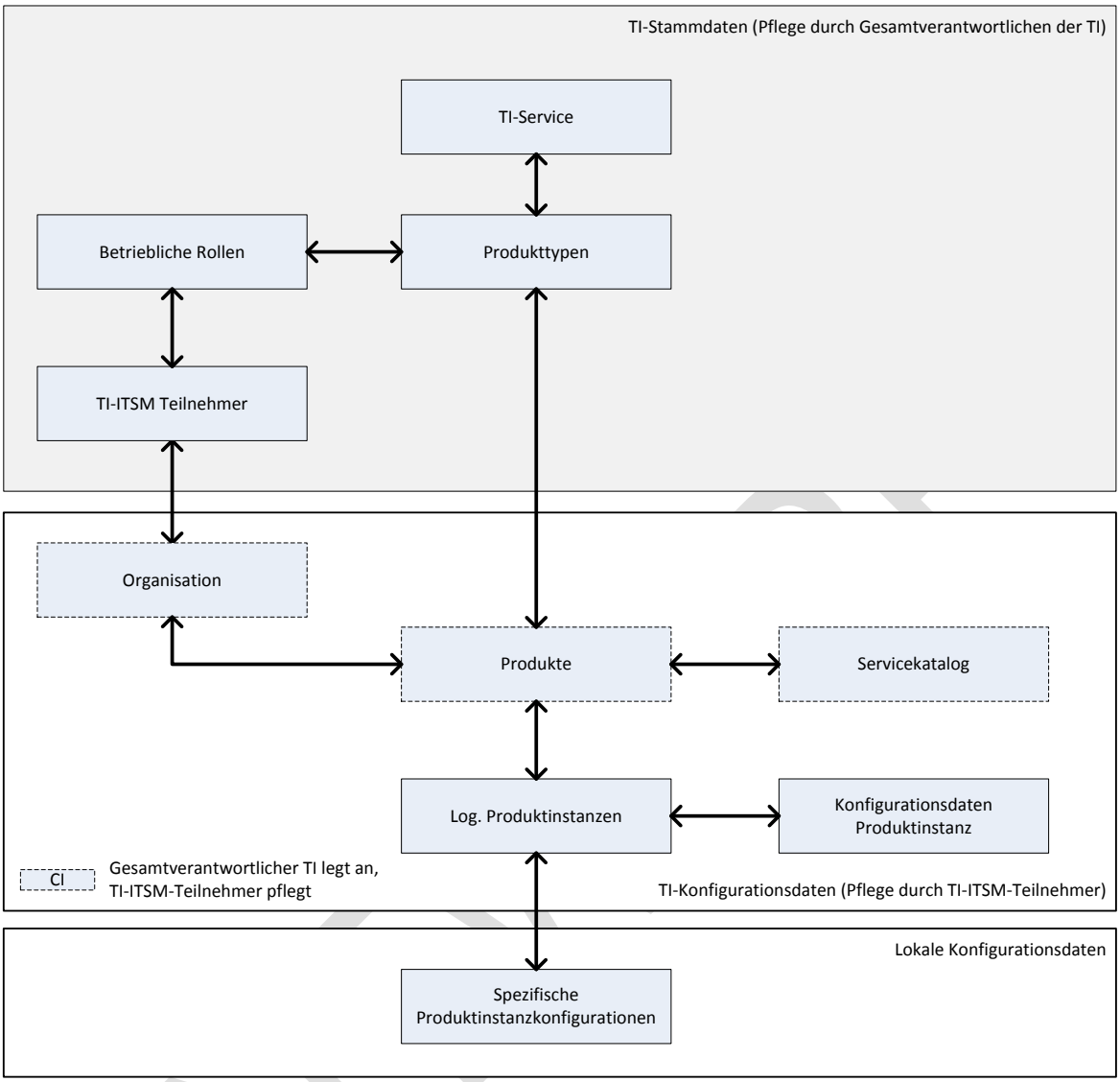

Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer

6.1.3 TI-Stammdaten

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

Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_100 CM – TI-Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI

Configuration Item	Beschreibung	Beispiel
TI-Services	Alle Services, die durch die TI selbst bereitgestellt werden. Diese Services werden durch die den Gesamtverantwortlichen TI definiert.	VSDM, KOM-LE, EPA/EPF
Produkttypen	Um einen TI-Service bereitzustellen, werden Produkttypen spezifiziert. Mehrere	VPN-Zugangsdienst, Namens-

Configuration Item	Beschreibung	Beispiel
	Produkttypen bilden einen generischen TI-Service.	dienst
Betriebliche Rollen	Betriebliche Rolle, die ein TI-ITSM-Teilnehmer im Rahmen des Betriebsmodells der TI einnehmen darf.	AZPD, Anbieter VPN-Zugangsdienst, Hersteller Konnektor
TI-ITSM-Teilnehmer	Juristische Person des TI-ITSM-Teilnehmers mit Zuweisung der betrieblichen Rolle und Zulassungsstatus	Firma x / Anbieter X.509 TSPs für eGK

6.1.4 TI-Konfigurationsdaten

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

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

Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_101 CM – TI-Konfigurationsdaten

Configuration Item	Beschreibung	Beispiel
Organisation	Angabe der für den Betrieb relevanten Kommunikationsschnittstellen	gem. GS-A_4088
Produkte	Von einem TI-ITSM-Teilnehmer und der jeweiligen Betrieblichen Rolle verantworteten generischen Produkte	VPN-Zugangsdienst vom Anbieter VPN-Zugangsdienst des TI-ITSM-Teilnehmers 1
Servicekatalog	Definiert die zur Serviceerbringung notwendigen Business – sowie technischen Services und bildet diese ggf. konkret mit SLAs aus.	Produkt Zentrales Netz des AZPD - Bereitstellen eines SZZP für alle Bedarfsträger
Logische Produktinstanzen	Konkrete Ausprägung des generischen Produktes in einer spezifischen Betriebsumgebung	VPN-Zugangsdienst in der Betriebsumgebung RU; Konnektor in der Betreibumgebung PU
Konfigurationsdaten Produktinstanz	Detaillierte Daten zu der logischen Produktinstanz	Produktversion; Produkttypversion, Status

6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten

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

ENTWURF

6.2 Prozessdurchführung Configuration Management

6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen

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

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

⌦ **GS-A_5596 Fristgerechte Bereitstellung von Konfigurationsdaten bei Schema-Änderung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei angepasstem Schema der TI-Konfigurationsdatenbank diese Änderung spätestens 3 Monate nach deren Bekanntgabe in ihren TI-ITSM-Prozessen umgesetzt haben und diese gemäß GS-A_4114 bereitstellen. ⌫

6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen

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

⌦ **GS-A_4114 Bereitstellung von TI-Konfigurationsdaten ~~Datenbereitstellung für CI „Produkt“~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten mit dem Gesamtverantwortlichen TI zu Beginn der Serviceerbringung initial abstimmen und im TI-ITSM-System hinterlegen.

~~ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei jeder Datenänderung für das CI „Produkt“ einen Änderungsdatensatz an den SBV übermitteln. ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Daten des CIs „Produkt“ für jede neue Produktversion nach folgendem Schema übermitteln:~~

~~Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_008 CM – „CI Produkt“~~

~~Parameter~~	~~Beschreibung~~	~~Typ~~	~~Beispiel~~
~~Teilnehmer ID~~	~~ID des ITSM-TI-Teilnehmers bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI~~	~~[String]~~	
~~Produktname~~	~~Bezeichnung des Produktes durch den ITSM-TI-Teilnehmer (Handelsname)~~	~~[String]~~	
~~Produktversion~~	~~Versionsnummer des Produktes~~	~~[String]~~	~~Dezentral 0.0.1:1.2.3~~ ~~Zentral 0.0.1-255~~

~~**Produktkürzel**~~	~~Produktkürzel gemäß gemSpec_OM~~	~~[String]~~	
~~**Aktueller Status**~~	~~Aktueller Status des Produktes.~~	~~[Auswahlfeld], (Geplant), (Produktiv) ,(IM Test), (Stillgelegt)~~	
~~**Vorheriger Status**~~	~~Vorheriger Status des Produktes~~	~~[String]~~	
~~**Beschreibung der Änderungen**~~	~~Beschreibung der durchgeführten Änderungen zu Vorversion und ID(s) der/ des Changes (CHG_ID)~~ ~~Es sind sämtliche Changes mit inhaltlichem Bezug zu der neuen Produktversion – getrennt nach lokalen und übergreifenden Changes - aufzuführen und als solche eindeutig zu kennzeichnen.~~	~~[String]~~	
~~**Weitere versionierte Produktbestandteile**~~	~~Anbieterspezifische Angaben, z.B. Versionierung der Komponenten (Firmware, Hardware etc.)~~	~~[String]~~	
~~**Produkttyp**~~	~~Zugrunde liegender Produkttyp~~	~~[String]~~	
~~**Produkttypversion**~~	~~Zugrunde liegende Produkttypversion~~	~~[String]~~	
~~**Betriebsumgebung**~~	~~Eingesetzt in Betriebsumgebung~~	~~[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU)~~	

⌫

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten gemäß Konfigurationsschema im TI-ITSM-System ermitteln und definieren. ⌫

⌦ **GS-A_4115 Datenänderung für TI-Konfigurationsdaten ~~CI „Produkt“~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten über den gesamten Zeitraum der Serviceerbringung aktuell halten und im TI-ITSM-System hinterlegen. ~~bei Datenänderung des CIs „Produkt“ einen Report im CSV-Format an den SBV versenden.~~ ⌫

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

6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-Changes

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

ENTWURF

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ MÜSSEN nach dem Abschluss (nach der Produktivsetzung des Produkt-Changes als Produkt) von lokal autorisierten Produkt-Changes ~~den Änderungsdatensatz der Produktdaten an den SBV~~ die geänderten Produktdaten an das TI-ITSM-System übermitteln. ⌫

ENTWURF

7 Change & Release Management

Hinweise zur Überarbeitung
Einführung Verifikation von Changes, Fristen für die Bekanntgabe von RfCs

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

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

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

7.1 Begriffsbestimmungen

7.1.1 Request for Change (RfC)

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

7.1.2 Produkt-Change

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

Bei Produkt-Changes gibt es zwei Durchführungsvarianten.

7.1.2.1 Master-Change

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

7.1.2.2 Sub-Change

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

ENTWURF

7.1.3 Produkttyp-Change

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

7.1.4 Emergency-Change

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

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

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

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

7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB)

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

7.1.6 Change Advisory Board (CAB)

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

7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB)

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

ENTWURF

zur Durchführung eines Emergency Change eine möglichst zeitnahe Bewertung und Autorisierung bzw. Ablehnung herbeizuführen. Hierfür müssen die Teilnehmer mit entsprechenden Kompetenzen ausgestattet sein.

7.1.8 Post Implementation Review (PIR)

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

7.1.9 Change- & Release-Kalender

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

Hinweise zur Überarbeitung
Der Change- & Release-Kalender soll über das TI-ITSM-System bereitgestellt werden.

7.2 Prozessdurchführung Change & Release Management

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

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

⌦ **GS-A_5595 Qualität von RfCs**

Der RfC-stellende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die RfCs so formulieren, dass der Umfang und der Bedarf in sich vollständig ist, so dass der Gesamtverantwortliche TI den RfC ohne Hinzuziehung weiterer Dokumente bewerten kann.⌫

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

⌦ **GS-A_4400 Produkt-RfC (Master-Change) erstellen ~~aufzeichnen & an SBV übermitteln~~**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ MÜSSEN für genehmigungspflichtige Produktänderungen ~~über ein vom SBV zur Verfügung gestelltes RfC-Formular~~ einen Produkt-RfC (Master-Change) im TI-ITSM-System erstellen ~~und an die vom SBV bereitgestellte Kommunikationsschnittstelle übermitteln oder den Produkt-RfC direkt über eine im Webportal der ZID eingerichtete, Erfassungsmaske manuell eingeben. Erfasst~~

~~der Anbieter den Produkt-RfC direkt im Webportal der ZID, wird die formale Beantragung und Übermittlung an den SBV ebenfalls über das Webportal der ZID angestoßen.~~

~~(Zur Erstellung des Produkt-RfCs stellt der SBV den Anbietern ein RfC-Formular zur Verfügung.)~~. ⌫

⌦ **GS-A_4398 Prüfung auf genehmigungspflichtige Produktänderung ~~Vorprüfung von durch Anbietern festgestellten Produktänderungsbedarfen~~**

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

Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung. Produktänderungsbedarf

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

⌫

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

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

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

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

⌦ **GS-A_5599 Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes im RfC (Master)**

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

⌦ **GS-A_5600 Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen im RfC (Master)**

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC (Master) stellt, MUSS eine Verifikation beschreiben, welche die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit und -Funktionalität der

ENTWURF

entsprechenden Anwendungsfälle nach der vollständigen Implementierung des Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen nachweist. ⌫

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer ~~Die Anbieter~~ MÜSSEN auf Grundlage der in Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes genannten Kriterien prüfen, ob die Notwendigkeit zur Durchführung eines Emergency Change besteht ~~feststellen und diese auf schnellstem Weg an den SBV mitteilen. Die Anbieter MÜSSEN erforderliche Dokumentationen zur Bewertung der Notsituation liefern, soweit dies zeitlich möglich ist. Die Anbieter MÜSSEN bei Durchführung aller Aktivitäten beachten, dass die Notsituation durch Zeitverzug nicht noch weiter eskaliert wird~~.

Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes

Definition	Kriterien
EMERGENCY CHANGE	• kritische Situation, Incident klassifiziert mit „Priorität 1“, gemäß Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix und eingeschränkte Testmöglichkeiten für die hier einsetzbare Lösung • Incident, kategorisiert als „TI-Notfall“ • vom Gesamtverantwortlichen TI und/oder EMC bestätigter TI-Notfall • Fehlgeschlagener Produkt-Change; der nicht mit üblichen Mitteln zurückgenommen werden kann, d. h. unzureichende Fallback-Möglichkeiten und/oder mögliche Auswirkungen auf andere TI-Services • Unmittelbare Notwendigkeit, einen kritischen Sicherheitsvorfall durch Einsatz eines „Emergency Security Patches“ zu beseitigen

⌫

7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten

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

⌦ **GS-A_4402 Mitwirkungspflicht bei der Bewertung vom Produkt-RfC (Master)**

Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ MÜSSEN bei der Bewertung eines Produkt-RfC (Master) mitwirken. Die Mitwirkung erfolgt innerhalb der Bewertungsphase im BCB ~~eines CAB~~ oder bilateral zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen TI ~~Anbieter und SBV~~. ⌫

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

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

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

- Produkt-Change (Master): mindestens 10 Werktage (zwischen Beantragung und Umsetzung)
- Produkt-Change (Sub): mindestens 5 Werktage (zwischen Beantragung und Umsetzung)⌫

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

7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen

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

⌦ **GS-A_5611 Umsetzung von autorisierten RFC**

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

7.2.4 Produkt-Change umsetzen

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

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

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

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

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

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

⌦ **GS-A_4417 Stetige Aktualisierung des Change-Datensatzes im TI-ITSM-System ~~von Planungs- und Realisierungsdaten~~**

ENTWURF

Realisierende TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ MÜSSEN die interne Dokumentation der Planungs- und Realisierungsdaten von autorisierten Produkt-Changes stetig im TI-ITSM-System aktuell halten ~~und auf Anfrage an den SBV übermitteln~~. ⌫

Ein Produkt-Change gilt als implementiert, wenn:

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

7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren

⌦ **GS-A_5601 Nachweis der Wirksamkeit eines Changes**

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

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

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen TI eine Verifikation durchführen, welche die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit und -Funktionalität eines entsprechenden Anwendungsfalls der veränderten Produktinstanz nachweist. Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS dem Gesamtverantwortlichen TI die entsprechenden Nachweise vorlegen. ⌫

7.2.6 Produkt-Change abschließen

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ MÜSSEN für jeden genehmigungspflichtigen Produkt-Change eine ~~Change-~~Dokumentation der Aktivitäten und Nachweise im TI-ITSM-System ablegen ~~anlegen und an den SBV übermitteln. Die Change-Dokumentation setzt sich aus dem jeweils zu dem Produkt-Change dazugehörigen Produkt-RfC sowie der nachvollziehbaren Dokumentation der Change-Umsetzung zusammen~~. ⌫

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

⌦ **GS-A_4425 Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von genehmigten Produkt-Changes ~~an den SBV~~**

TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ MÜSSEN mit erfolgtem Abschluss oder Abbruch des Produkt-Changes eine Bewertung des Master-Changes durchführen und dabei ge-

gebenenfalls erkannte Potenziale für mögliche Optimierungen zukünftiger Durchführungen von Produkt-Changes dem Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ mitteilen. ⌫

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

7.3 Abweichungen im Prozessablauf

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

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

⌦ **GS-A_4418 Übermittlung von Abweichungen vom Produkt-RfC**

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

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

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

⌦ **GS-A_4424 Umsetzung des Fallbackplans**

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

~~(Die Notwendigkeit eines Fallbackplans wird i.d.R. gemeinsam mit dem SBV während der Bewertung des genehmigungspflichtigen Produkt-RfCs festgelegt. Sollten Abweichungen von dem dort definierten Vorgehen notwendig sein, wird der SBV dies an die Anbieter kommunizieren.)~~ ⌫

7.4 Verfahren für einen Standard-Change

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

ENTWURF

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

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

Hinweise zur Überarbeitung
Der Standard-Change-Katalog soll über das TI-ITSM-System bereitgestellt werden.

⌦ **GS-A_5366 Mitwirkungspflicht der TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ bei der Festsetzung von Standard-Produkt-Changes**

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

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

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

7.5 Verfahren für einen Emergency-Change

⌦ **GS-A_5378 Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~**

TI-ITSM-Teilnehmer ~~Die Anbieter~~ MÜSSEN bei der Umsetzung eines Emergency-Changes die zeitliche Kritikalität beachten, d. h., die eingetretene Notsituation schnellstmöglich beseitigen und ~~Die Anbieter MÜSSEN~~ bei der Umsetzung ~~eines Emergency Changes~~ den Anweisungen (Freigabe, Ablehnung, Testanforderungen, Dokumentation) des Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ folgen.

~~Die Anbieter MÜSSEN die erforderliche Dokumentation des Emergency Changes in der ZID spätestens nach der Umsetzung erstellen~~. ⌫

⌦ **GS-A_5361 Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI ~~SBVs außerhalb der ITSM Servicezeit der gematik~~**

TI-ITSM-Teilnehmer ~~Die Anbieter~~ MÜSSEN bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI ~~SBVs~~ außerhalb der ~~gematik ITSM~~ Servicezeit - und daraus resultierenden fehlenden Freigabe ~~durch den SBV~~ – einen Emergency Change in eigenem Ermessen durchführen.

TI-ITSM-Teilnehmer ~~Die Anbieter~~ MÜSSEN dabei das Zutreffen aller drei folgenden Bedingungen beachten:

ENTWURF

(1) Es handelt sich nach fachlich-fundierter Bewertung des TI-ITSM-Teilnehmers ~~Anbieters~~ um eine Notsituation, die nur durch einen Emergency-Change gelöst werden kann.

(2) Der TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ wird nach erfolgter Umsetzung des Emergency-Changes unverzüglich die Dokumentation ~~hierzu~~ im TI-ITSM-System erstellen und an den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ übermitteln.

(3) Es entstehen – soweit durch den TI-ITSM-Teilnehmer in dieser Situation erkennbar – durch die Umsetzung des Emergency Changes keine finanziellen Auswirkungen für den Gesamtverantwortlichen TI. ~~Soweit durch den Anbieter in dieser Situation erkennbar, entstehen durch die Umsetzung des Emergency Changes keine finanziellen Auswirkungen für die gematik.~~ ⌫

7.6 Service Level Requirements

Die Ermittlung des Service Level *Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung* erfolgt direkt im TI-ITSM-System. Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].

⌦ **GS-A_4405 Service Level Requirements im Change und Release Management ~~für genehmigungspflichtige Produkt-Changes~~**

Die TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Servicezeiten gemäß TIP1-A_7265 [gemKPT_Betr] im Change- und Release Management einhalten. ~~Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN Anbieter für genehmigte Produkt-Changes mindestens folgende Service Level messen:~~

~~Tabelle 13: Tab_Betr_TIP_005 CHG – Change Management – SLP "Prozess"~~

~~ID~~	~~Qualitätsdimension~~	~~Beschreibung~~	~~Typ~~	~~Beispiel~~
~~ITSM_0056~~	~~Reaktionszeit Produkt- RfC-Bewertung~~	~~Zeitdauer während der Servicezeit, innerhalb der eine Bewertung & Rückmeldung an den SBV auf einen an ihn übersandten Produkt-RfC erfolgen muss~~	~~[hhhh:mm:ss]~~	~~0002:00:00~~

~~Service Level werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] ausgeprägt.~~ ⌫

ENTWURF

8 Knowledge Management

Hinweise zur Überarbeitung
Konkretisierung der Bereitstellung von TI-Informationen

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

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

8.1 Begriffsbestimmungen

8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer erhalten über das TI-ITSM-System Zugang zur Wissensdatenbank.

Die Wissensdatenbank stellt mindestens folgende Informationen bereit:

- Produkt- und Serviceinformationen
- Erläuterungen zu Fehlercodes von Produkten (Knowledge Error Database (KEDB))
- Hinweise auf mögliche Ursachen sowie möglichen Lösungen des Fehlers
- Kontaktinformationen der lösungsverantwortlichen sowie problemlösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer.

8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management

8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln

⌦ **GS-A_4117 Informationsbereitstellung durch TI-ITSM-Teilnehmer ~~Bereitstellung der Produktinformation von Anbietern~~**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Produkt- bzw. Serviceinformationen, mögliche Störungsursachen und Hinweise zu deren Behebung elektronisch an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln und stets aktuell halten.

ENTWURF

~~Anbieter KÖNNEN für Nutzer ihrer Produkte (Anwender/DVOs sowie ITSM-TI-Teilnehmer) Produktinformationen über die möglichen Störungsursachen und Lösungen der Produkte an den SBV übermitteln.~~ ⌫

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

- der Link auf den konkreten Sachverhalt verweist,
- der Link erreichbar ist und auf die jeweils aktuellen Informationen verweist,
- für die Wissensdatenbank eine Zusammenfassung der verlinkten Produkt- bzw. Serviceinformationen zur Verfügung gestellt wird,
- diese Zusammenfassung in der Wissensdatenbank aktuell gehalten wird.

Beispiele für Produkt- und Serviceinformationen sind:

- Gebrauchs- und Installationsanleitungen,
- FAQs,
- Fehlerbehandlungsroutinen (Error Codes, deren mögliche Ursachen sowie geeignete Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung),
- Erkenntnisse von übergreifendem Interesse aus TI-ITSM-Prozessen.

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

TI-ITSM-Teilnehmer müssen den vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellten Eingangskanal für die Einlieferung von Informationen nutzen. ⌫

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

ENTWURF

9 Service Level Management

Hinweise zur Überarbeitung
Verzicht auf Service Level Cluster

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

Die Ziele des übergreifenden Service Level Management sind:

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

9.1 Begriffsbestimmungen

9.1.1 Service Level ~~und Service Level Zielwert~~

Service Level werden grundsätzlich in die Ausprägungen technisch und organisatorisch unterteilt. ~~unabhängig davon ob, die Serviceerbringung lokal oder übergreifend erfolgt.~~

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

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

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

9.1.2 Service Level Report

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

Beispiele erforderliche Kommentierungen:

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

ENTWURF

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

9.2 Prozessdurchführung Service Level Management

9.2.1 Messung der Service Level

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

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ~~zur Kontrolle und Optimierung der vereinbarten Service Level~~ alle nicht durch das TI-ITSM-System gemessenen Service Level gemäß [gemKPT_Betr_TI] bzw. [gemSpec_PERF] ~~alle Service Level innerhalb der Cluster „Service Level Performance“, „Service Level Prozess“ und „Service Level Serviceerbringung“~~ messen. ⌫

9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports

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

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

⌦ **GS-A_5604 Bewertung der Messergebnisse**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in allen Fällen einer Abweichung der gemessenen Werte von den Zielwerten eine Begründung für die Abweichung sowie eine Information zu getroffenen und geplanten Maßnahmen angeben. ⌫

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Service Level Messergebnisse ~~im Rahmen des konsolidierten Reportings~~ an die durch den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ benannte Kommunikationsschnittstelle übermitteln. ⌫

9.2.3 Teilnahme am Service Review

Service Reviews werden zur Feststellung von notwendigen Optimierungsaktivitäten – sowohl auf Ebene der Vorgaben als auch auf Ebene der Umsetzung – durchgeführt. Service Reviews erfolgen bei Bedarf und werden durch den Gesamtverantwortlichen TI ein-

ENTWURF

berufen. Die Art der Durchführung des Service Reviews wird durch den Gesamtverantwortlichen TI festgelegt (bspw. Telefonkonferenz, E-Mail).

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN am Service Review teilnehmen und die bilateral vereinbarten Optimierungsaktivitäten umsetzen. ⌫

Sollten die im Service Review zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen TI vereinbarten Optimierungen keinen belastbaren Erfolg zeigen, so steht dem Gesamtverantwortlichen TI als weitere Option die Durchführung von Audits gem. GS-A_4855 offen. Damit sollen erkannte prozessuale Defizite – insbesondere in den Prozessen Incident, Problem, Request Fulfillment und Change Management – sowie technische Defizite (Performance Zielwerte der von TI-ITSM-Teilnehmern verantworteten TI-Produkte) beseitigt werden.

ENTWURF

10 Performance Management

Hinweise zur Überarbeitung
Sobald das Service Monitoring verfügbar ist, wird dieses Kapitel komplett überarbeitet.

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

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

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

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

10.1 Begriffsbestimmungen

10.1.1 Performance

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

10.2 Prozessdurchführung Performance Management

10.2.1 Performance messen

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

Die Messergebnisse dienen dabei im Wesentlichen

ENTWURF

- zur Feststellung und Analyse des aktuellen Performance-Status der TI-Anwendungen und –Services und, darauf aufbauend, der Prognostizierung zukünftiger Performance-Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Durchsatz und Bearbeitungszeit und

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

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

⌦ **GS-A_5605 Messung der Performance**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Performance-Messungen nach den Vorgaben der [gemSpec_Perf] durchführen. ⌫

10.2.2 Performance reporten

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

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

⌦ **GS-A_4106 Reportinhalte des Performance-Reports**

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

Tabelle 14: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen

#	Spaltenname	Beschreibung	Typ	Beispiel
1	Teilnehmer ID	ID des ~~Anbieters~~ TI-ITSM-Teilnehmers bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI	[String]/	
2	Produktkuerzel ~~Produktkürzel~~	Produktkürzel gemäß [gemSpec_OM]	[String]/	
3	Betriebsumgebung	Gibt die Betriebsumgebung an, in welcher das Produkt im Messintervall gemessen wurde. Werden Messwerte für Produkte bzw. Produktbestandteile (z.B. SZZP) geliefert, so ist die Betriebsumgebung „Alle“ zu verwenden	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU), (Alle)	Alle
4	Performance Kenngroesse	Ausgeprägter Bezeichner der Performance-Kenngröße gemäß Tab_gemSpec_Perf_Performance-Kenngroessen [gemSpec_Perf#Anh.C]	[String]	PDT03-S06-D1-G01-Z06
5	Messwert	ermittelter Wert aus der Performance-Messung für das angegebene Messintervall [Auswertungsstart / -ende] bzw. Zeitstempel	[Integer] oder [Date]	

ENTWURF

#	Spaltenname	Beschreibung	Typ	Beispiel
6	Messgroesse	Messgröße des Performance-Wertes gemäß [gemSpec_Perf]	[String]	
7	Auswertungsstart	Zeitpunkt, ab dem die Messung für den Wert gestartet ist	[Date]/	
8	Auswertungsende	Zeitpunkt, an dem die Messung für den Wert beendet wurde	[Date]/	

~~Der Performance-Report ist als CSV-Datei zu übermitteln. Anbieter MÜSSEN bei den an den SBV zu versendenden Reports die AFO GS-A_5248 beachten. Tausendertrennzeichen werden nicht verwendet.~~ ⌫

Turnus und Fristen für den Performance-Report sind in GS-A_4094 festgelegt.

10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern

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

⌦ **GS-A_5606 Unterstützung bei Definition von Kapazitätsanforderungen**

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

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

10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung)

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

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

ENTWURF

Nutzer des Service Monitoring Systems sind alle am Betrieb der TI Beteiligten (gemäß Definition dieser Richtlinien [gemRL_Betr_TI]). Anwender (Versicherte/Leistungserbringer) haben keinen direkten Zugriff. Die Regelung des Zugriffs auf die Darstellungseinheit des Service Monitoring Systems (Live-Dashboard) erfolgt über ein Rollen- und Berechtigungskonzept. Auf der Darstellungseinheit werden z. B. die Auswirkungen eines festgestellten Servicedefizites angezeigt. Weiterhin besteht die Möglichkeit zur Anbindung von Drittsystemen bei den TI-ITSM-Teilnehmern mittels Schnittstelle gemäß den definierten Berechtigungen. Auf diese Weise können Meldungen über aktuelle Systemzustände bzw. Systemdefizite der betroffenen Dienste automatisiert auch auf Drittsysteme übertragen werden.

Nach Einführung des Service Monitorings wird das monatliche Reporting von Performance-Daten (Verfügbarkeit, Durchsatz, Bearbeitungszeit) der TI-ITSM-Teilnehmer an den Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI angepasst mit dem Ziel einer teilweisen oder vollständigen Ersetzung. Bis zu diesem Zeitpunkt behalten die bestehenden Anforderungen und Vorgehensweisen Gültigkeit. Auch wird mit der Einführung dieses Systems die Störungsampel abgelöst. Welche betrieblichen Anforderungen mit der Einführung des Service Monitorings der TI stattdessen im Rahmen dieser Richtlinien bzgl. Performance-Management zukünftig definiert werden, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht geklärt.

ENTWURF

11 Servicekatalog Management

Hinweise zur Überarbeitung
Neuer Prozess

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

11.1 Begriffsbestimmungen

11.1.1 Servicekatalog

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

11.1.2 Serviceverzeichnis

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

11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management

11.2.1 Definition der angebotenen Services

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

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

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

1. Vertraglich zugesicherte Leistung:
    - Prozess des Abrufs und der Freigabe des Services
    - Kosten des Serviceabrufs
    - Reaktions-, Lösungs- und Verifikationsfrist

ENTWURF

- Prozess der Verifikation der Servicelieferung

2. Notwendige Daten zum Abruf des Service Requests:

- Benötigte Input Informationen
- Betriebsumgebung ⌫

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

11.2.2 Servicekatalog freigeben

Der Gesamtverantwortliche TI wird die Servicedefinition und -konditionen prüfen und den Servicekatalog in Abstimmung mit dem TI-ITSM-Teilnehmer abnehmen.

⌦ **GS-A_5609 Abnahme des Servicekataloges**

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

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

ENTWURF

12 Notfall Management

Das Notfall Management der TI stellt sicher, dass

- die entsprechenden Vorkehrungen zur Bewältigung von TI-Notfällen getroffen werden bzw. die Umsetzung der in der TI-Notfallvorsorge geplanten Maßnahmen erfolgt ist sowie
- eine zuverlässige Notfallkoordination bzw. -unterstützung von aufgetretenen Schadensereignissen produkt- sowie serviceübergreifend gewährleistet ist.

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

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

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

12.1 Begriffsbestimmungen

12.1.1 Notfall

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

12.1.2 Lokaler Notfall

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

12.1.3 TI-Notfall

Ein TI-Notfall beschreibt ein übergreifendes Schadensereignis, welches nicht allein durch die lokale Notfallorganisation von betroffenen TI-ITSM-Teilnehmern zu bewältigen ist oder welches schwerwiegende Auswirkungen auf Services bzw. Produkte von anderen TI-ITSM-Teilnehmern hat. Ein TI-Notfall hebt sich insbesondere dadurch hervor, dass die TI

ENTWURF

bzw. ein TI-Service in ihrer ganzheitlichen Funktion (auch im Kontext der Sicherheit) gestört oder gefährdet ist.

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

12.1.4 TI-Notfallvorsorge

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

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

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

12.1.5 TI-Notfallmaßnahme

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

12.1.6 Notbetrieb

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

12.1.7 TI-Notfallbewältigung

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

ENTWURF

12.1.8 Emergency Management Committee (EMC)

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

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

12.1.9 Lösungsteam

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

12.2 Prozessdurchführung Notfallvorsorge

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

12.2.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf von ihnen verantworteten ~~der Produkte auf Sicherheit und Funktion der~~ TI-Services analysieren und bewerten. Die Auswirkungsanalyse MUSS mit mindestens folgenden Vorgaben erstellt werden:

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

ENTWURF

12.2.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation

GS-A_4123 Entwicklung und Pflege der TI-Notfallvorsorgedokumentation

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

12.2.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge

GS-A_4124 Umsetzung Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die erarbeiteten Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge umsetzen.

12.3 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung

12.3.1 TI-Notfallerkennung

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

12.3.2 Eskalation TI-Notfälle

GS-A_4126 Eskalation TI-Notfälle

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN erkannte TI-Notfälle, unverzüglich an den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ eskalieren. Eine Meldung an den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ MUSS im Sinne einer umgehenden und persönlichen Benachrichtigung erfolgen.

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

12.3.3 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle

GS-A_4127 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle

TI-ITSM-Teilnehmer, deren Dienste von einem TI-Notfall betroffen sind ~~die von einem TI-Notfall betroffen sind~~, MÜSSEN entsprechende Maßnahmen einleiten, mit dem Ziel die Auswirkungen der TI-Notfälle eigenständig zu reduzieren oder einzuschränken.

ENTWURF

12.3.4 Bewältigung TI-Notfälle

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vom EMC autorisierte TI-Notfallmaßnahmen zur Bewältigung von TI-Notfällen im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen. ⌫

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewältigung sowie Koordination der TI-Notfälle den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ oder andere TI-ITSM-Teilnehmer im erforderlichen Umfang unterstützen. ⌫

12.3.5 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI

12.3.5.1 Notfallbeurteilung

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

12.3.5.2 Notfallfeststellung

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

12.3.5.3 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)

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

⌦ **GS-A_4130 Festlegung der Schnittstellen ~~Räumlichkeiten~~ des EMC**

Prozessbeteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die vom Gesamtbetriebsverantwortlichen TI ~~SBV~~ bereitgestellten Schnittstellen ~~Räumlichkeiten~~ im Rahmen der Einberufung des EMC nutzen. ⌫

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

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

12.3.5.4 Zusammenstellung des Lösungsteams

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

ENTWURF

12.3.5.5 Durchführung der Notfallmaßnahmen

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

Die freigegebenen Maßnahmen werden durchgeführt und deren Erfolg geprüft.

12.3.5.6 Notfalldeeskalation

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

12.3.6 Wiederherstellung

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

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle Aktivitäten, welche der Wiedererreichung ~~Erreichung~~ und Stabilisierung des Leistungsumfangs im eigenen Verantwortungsbereich dienen, durchführen und dokumentieren. ⌫

12.3.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach Abschluss der TI-Notfallbewältigung den TI-Notfall hinsichtlich seiner Ursache, Auswirkung, Dauer, Wahrscheinlichkeit eines erneuten Eintritts und der Angemessenheit der ergriffenen Maßnahmen zur TI-Notfallbewältigung auswerten. Die Auswertungsergebnisse sind zusammen mit TI-Notfall-Logbuch und Wiederherstellungsbericht, ~~Rollback-Bericht~~ an den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ zu übergeben. ⌫

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

ENTWURF

12.4 Informationspflichten

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

TI-ITSM-Teilnehmer, die von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung den Gesamtverantwortlichen TI ~~SBV~~ ständig über den aktuellen Status der Durchführung der TI-Notfallmaßnahmen informieren. ~~Sie haben gegenüber SBV eine ständige Informationspflicht~~. ⌫

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

12.5 Dokumentation

12.5.1 TI-Notfall-Logbuch

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

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung im eigenen Verantwortungsbereich folgende Angaben im TI-Notfall-Logbuch dokumentieren:

- Zeit (Wann?)
- Verantwortung (Wer?)
- Durchführung (Was, Wie?)
- Ergebnis einer Maßnahme

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

12.5.2 Wiederherstellungsbericht

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

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

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

ENTWURF

13 Vorschriften für CSV-Reporting

Hinweise zur Überarbeitung
Im neuen Kapitel wurden alle Vorschriften für das CSV-Reporting zusammengefasst.

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

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

- Der Betreff einer E-Mail ist immer der Dateiname der in der E-Mail angehängten CSV-Datei.
- Bei der Anwendung von E-Mail-Komprimierung gelten folgende Vorgaben:
  - CSV-Dateien sind von Komprimierungsmaßnahmen ausgeschlossen
  - Komprimierung der Dateianhänge im zip-Datei-Format
  - mit „normaler“ Kompression/Kompressionsstärke
  - mit Kompressionsmethode/-verfahren „Deflate“ (#4.4.5 - compression method 8)
  - unverschlüsselt, d. h. ohne Passwort
  - nicht selbst-entpackend (d. h. zip als exe). ⌫

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

1. Für CSV-Dateien gilt :

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

   - In der ersten Zeile sind die Feldnamen (Header) und ab der zweiten Zeile sind die zu übermittelnden Werte enthalten (Datensatz). Diese sind durch Semikolon (ASCII-59) zu trennen.
   - Zeichensatzkodierung UTF-8 ohne ByteOrderMark liefern.
   - Sämtliche Feldinhalte innerhalb der CSV-Datei (d.h. die Inhalte der Datensätze UND die Inhalte des Headers) sind in ASCII-34-Zeichen zu setzen (Quoting).
   - Leere Felder müssen quotiert werden.
   - Innerhalb der Feldinhalte ist jedes ASCII-34-Zeichen durch ASCII-39-Zeichen zu ersetzen.
   - Zeilendelimiter ist die Zeichenfolge ASCII-13-Zeichen (Carriage return), ASCII-10-Zeichen (Line feed).

ENTWURF

- Comments sind nicht zugelassen.
- Leere Zeilen sind nicht zugelassen.
- Leerzeichen am Rand von Feldinhalten werden nicht ignoriert, d. h., sie sind vom Sender zu entfernen, wenn sie nicht intendiert sind.
- Ist in einem Feldinhalt kein Zeichen enthalten, wird das als NULL-Wert, d. h. nicht gefüllter Feldwert interpretiert.
- Tausendertrennzeichen DÜRFEN NICHT verwendet werden.
- Der auf Grundlage von Basisfeldtypen (Tabelle 16: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien) festgelegte Wertebereich in Spalte „Typ“ muss erfüllt werden.
- Als Basis für Datums- und Zeitformate dient die ISO-Norm 8601.
- Folgende Formate sind zu benutzen:
    - für Werte innerhalb der CSV-Datei: YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh
    - als Bestandteil eines Dateinamens: YYYYMMDDThhmmss±hh
- Jede Datei darf im Rahmen der Prozesskommunikation nur einen Datensatz enthalten. Reports dürfen mehrere Datensätze enthalten.

2. Für die Erfassung der Prozessdaten im Webportal werden die Konventionen im entsprechenden Formular dargestellt. ⌫

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die in Tabelle 15: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle benannten Zeichenketten in den [String] Basisfeldtypen der zu übermittelnden Prozessdaten der Incident- und Problemdokumentationen vermeiden und entsprechend ersetzen. ⌫

Tabelle 15: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle

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

ENTWURF

13.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten

Tabelle 16 definiert Basisfeldtypen, die in konkreten Definitionen fachlicher Tabellen referenziert werden. In der Definition der fachlichen Tabellen können diese Basisfeldtypen weiter durch Constraints konkretisiert werden, z. B. durch Einschränkung auf eine fachlich definierte Wertemenge.

Tabelle 16: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien

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

ENTWURF

Anhang A – Verzeichnisse

A1 – Abkürzungen

Kürzel	Erläuterung
AZPD	Anbieter Zentraler Plattformdienste
CAB	Change Advisory Board
eCAB	Emergency Change Advisory Board
CHG	Change Management
CI	Configuration Item
CM	Configuration Management
CSV	Comma-Separated Values
DVO	Dienstleister-vor-Ort
EMC	Emergency Management Committee
FSC	Forward Schedule of Change
GBV TI	Gesamtbetriebsverantwortlicher der Telematikinfrastruktur
ID	Identifikationsnummer
INC	Incident Management
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM	IT-Service-Management
PE	Problemerkennender
PED	Professionelle Endnutzernahe Dienstleister
PERF	Performance Management
PKI	public key infrastucture
PLV	Problemlösungsverantwortlicher
PRO	Problem Management
PU	Produktivumgebung
RF	Request Fulfillment
RFC	Request for Change
RLM	Release Management
RU	Referenzumgebung
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SLK	Service Level Katalog
SLM	Service Level Management
SLR	Service Level Requirements

ENTWURF

Kürzel	Erläuterung
SPED	Service Provider Endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
STD	Standard
SV	Serviceverantwortlicher
SZZP	Sicherer Zentraler Zugangspunkt
TI	Telematikinfrastruktur
TMS	Trust Management System
TU	Testumgebung
UML	Unified Modeling Language
VPN-ZugD	VPN-Zugangsdienst
WDB	Wissensdatenbank
ZID	Zentrale Informationsdrehscheibe

A2 – Glossar

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

A3 – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer 46

A4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit 25
Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung.....25
Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix 26
~~Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_013 INC – SLR ITSM-TI-Teilnehmersupport „Prozess“~~.....31
Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit 35
Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_103 PRO – Festlegung von Auswirkung 35
~~Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_016 PRO – SLR Problemerkennende ITSM-TI TN „Prozess”~~ ..41
Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_100 CM – TI-Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI 46
Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_101 CM – TI-Konfigurationsdaten.....47
~~Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_008 CM – „CI Produkt“~~.....48
Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung. Produktänderungsbedarf 54

ENTWURF

Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes 55
~~Tabelle 13: Tab_Betr_TIP_005 CHG – Change Management – SLP "Prozess"~~.....60
Tabelle 14: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen.....67
Tabelle 15: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle.....80
Tabelle 16: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien.....81

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: Titel
[gemGlossar]	gematik: Glossar der Telematikinfrastruktur
[gemSpec_SiBetrUmg]	gematik: Spezifikation der Sicherheitsanforderungen an die Betriebsumgebung für zentrale Produkte der TI
[gemKPT_Betr]	gematik: Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb (OPB 2.1)
[gemSpec_DS_Anbieter]	gematik: Spezifikation Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen der TI an Anbieter
[gemSpec_Perf]	gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform

A5.2 – Weitere Dokumente

[Quelle]	Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel
[BSI 100-4]	BSI-Standardreihe zur Informationssicherheit: 100-4 Notfallmanagement Version 1.0 (2008) https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1004_pdf
[RFC2119]	RFC 2119 (März 1997): Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels S. Bradner, http://tools.ietf.org/html/rfc2109

ENTWURF

[Quelle]	Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel
[BDSG]	Der Bundesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (20.12.1990 (neugefasst durch Bek. 14.01.2003, Letzte Änderung vom 14.08.2009): Bundesdatenschutzgesetz
[ISO 8601]	ISO 8601:2000: Data elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times
[OMNI WSDL]	omnitracker.wsdl Version 10.3.200 (build 6408) Namespace http://www.omninet.de/OtWebSvc/v1
[OMNI MANUAL]	OMNITRACKER Web Service Manual, The OMNINET Problem and Request Tracking System Version 10.3 (build 6408)
[RFC2617]	RFC 2617 (Juni 1999): HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication http://tools.ietf.org/html/rfc2617
[RFC2616]	RFC 2616 (Juni 1999): Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1 http://tools.ietf.org/html/rfc2616
[BSI TR-02102]	BSI TR-02102-2 "Kryptographische Verfahren: Empfehlungen und Schlüssellängen, Teil 2 – Verwendung von Transport Layer Security (TLS)" https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102-2_pdf.html

2436

ENTWURF