

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.

Änderung in [gemKPT_Betr]

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

TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter ePA Aktensystem, Anbieter Schlüsselgenerierungsdienst, Anbieter HBA und Anbieter SMC-B, Anbieter VPN ZugD, SPED, Anbieter ZPD, Fachdienst KOM-LE sowie Anbieter TSP X.509 nonQES eGK für die Option Signaturdienst MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

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

			PU			TU / RU			
			A	B	C	D	E	F	
	Prozess	Prio	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	Quantil in %
1	INC	1	1	2	H+N	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H+N	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	120	H	-	120	H	100%
Verifikationsfrist:									
13	INC, PRO, CHG, RF**		168		H+N	168		H+N	100%

* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Incident/Problem - Verantwortlicher als auch Incident/Problem - Unterstützer.

H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].

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

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

A_13573 - Alternative Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport

Die TI-ITSM-Teilnehmer Fachdienste VSDM, Anbieter TSP X.509 nonQES eGK, Anbieter KTR-AdV, Anbieter CVC_Root, Anbieter Basis-Consumer und Anbieter KTR-Consumer sowie Weitere Anwendungen MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

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

		PU			TU / RU			Quantil in %
		A	B	C	D	E	F	
Prozess	Prio	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	
1	INC	1	2	H	1	2	H	95%
2	INC	2	4	H	1	4	H	95%
3	INC	3	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2	232	H		232	H	95%
7	PRO	3	400	H		400	H	95%
8	PRO	4	560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40	H	40		H	100%
10	REP	Alle	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	80	H	-	80	H	100%

Verifikationsfrist:								
13	INC, PRO, CHG, RF**	48		H	48		H	100%

* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Problemverantwortlicher als auch Problemunterstützer.

H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].

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

Alle SL sind nur der Hauptzeit (H) zugeordnet. Die Bearbeitung in der Nebenzeit ruht und wird in der Hauptzeit wieder aufgenommen. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der

Hauptzeit gemessen.

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

Änderung in [gemRL_Betr_TI]

Neu nach GA-A_5602:

A_18407 Unterstützung bei Change-Verifikation

TI-ITSM-Teilnehmer, deren Service von einem Produkt-Change betroffen ist, **MÜSSEN** nach der Change-Implementierung bei der Ende-zu-Ende-Verifikation unterstützen. <=

Der Gesamtverantwortliche der TI legt den Teilnehmerkreis zur Verifikation im Rahmen der Produkt-Change-Freigabe fest.