

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

[gemRL_Betr_TI] Kapitel 3.2.3:

A_18403 Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 1

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN spätestens mit der Lösung einer Incidents der Priorität 1 mit einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. <=

Das Formular wird in der Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt.

A_18404 Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 2 bis 4

Lösungsverantwortliche MÜSSEN bei Incidents der Priorität 2, 3 oder 4 auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen der TI mit einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das von ihm bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. <=

A_18405 Erstellung einer Root Cause Analysis durch am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer

Am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen der TI mit der Erstellung einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. <=

A_18406 Nachlieferung zu einer Root Cause Analysis

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Rückfrage des Gesamtverantwortlichen der TI Informationen zur Root Cause Analysis nachreichen. <=