gematik
Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH

Einführung der Gesundheitskarte

Betriebskonzept

Online-Produktivbetrieb (ORS 2.1)

Version:	2.2.0
Revision:	\main\rel_online\rel_ors1\rel_opb1\rel_ors2\31
Stand:	18.12.2017
Status:	freigegeben
Klassifizierung:	öffentlich
Referenzierung:	[gemKPT_Betr]

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Die Änderungen zu OPB1 R1.6.4-1 sind gelb und die zur Version 2.1.0 grün markiert.

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
2.1.0	05.10.17		Initialversion Online-Produktivbetrieb (Stufe 2.1)	gematik
			Ausbau LE-AdV	
2.2.0	18.12.17		freigegeben	gematik

Inhaltsverzeichnis

Dokumentinformationen **2**

Inhaltsverzeichnis **3**

1 Einordnung des Dokumentes **6**

1.1 Zielsetzung **6**

1.2 Zielgruppe **6**

1.3 Geltungsbereich **6**

1.4 Abgrenzung des Dokuments **6**

1.5 Methodik **7**

1.5.1 Anforderungen 7

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

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts **8**

2.2 Begriffserläuterungen **8**

2.2.1 Anwendungsservice 8

2.2.2 Basisservice 8

2.2.3 TI-ITSM ~~-TI~~ (-Teilnehmer) 8

2.3 Übergreifendes IT-Service-Management der TI **8**

2.4 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen **9**

3 Servicearchitektur für OPB **10**

3.1 Rollen **10**

3.1.1 Begriffserläuterungen 10

3.1.1.1 Servicenehmer *10*

3.1.1.2 TI-Teilnehmer *10*

~~*3.1.1.3 Lokaler Incident*~~ *10*

~~*3.1.1.4 Übergreifender Incident*~~ *10*

3.1.2 DVO 11

3.1.3 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI) 11

3.1.4 Serviceverantwortliche (SV) 12

3.1.5 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV) 12

3.1.6 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) 12

~~3.1.7 Service Provider endnutzernahe Dienste für Anwendungen des Versicherten (AdV-SPED)~~ 14

3.1.8 Anbieter 16

3.1.9 Hersteller 17

3.1.10 Anwender 17

3.1.11 Drittanbieter 17

3.2 Servicekonzept **17**

3.2.1 Begriffserläuterungen 18

3.2.1.1 Anwenderkomponente 18
3.2.1.2 Serviceeinheit 18
3.2.1.3 „TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig) 18
3.2.1.4 TI-Service 18
3.2.2 Servicezerlegung OPB 18
3.2.2.1 Legende: 20
3.2.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] 20
3.2.3.1 Legende: 21
3.3 Betreibermodell 26
3.3.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) 26
3.3.2 Anbieter VPN-Zugangsdienst 27
3.3.3 Anbieter Zentrale Plattformdienste 27
3.3.4 Anbieter „CVC-Root-CA” 28
3.3.5 Anbieter „HBA” 28
3.3.6 Anbieter „SMC-B / HSM-B” 29
3.3.7 Anbieter Fachdienst VSDM 30
3.3.8 Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK” 30
3.3.9 Anbieter „TSP CVC eGK” 30
3.3.10 Anbieter „KTR-AdV” 31
3.4 Supportkonzept 31
3.4.1 Begriffserläuterungen 31
3.4.2 Supportstruktur 32
3.4.3 1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED 33
3.4.4 1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender 34
3.4.5 1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs 34
3.4.6 2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter 34
4 Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPB 35
4.1 Begriffserläuterungen 35
4.1.1 Anbietertypsteckbrief 35
4.2 Allgemeine Anforderungen 35
4.2.1 Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs 35
4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten 37
4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) 37
4.3.1 Verantwortlichkeiten 38
4.3.2 Serviceleistungen 38
4.3.3 SPED als Servicenehmer 39
4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst 39
4.4.1 Verantwortlichkeiten 39
4.4.2 Serviceleistungen 40
4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer 40
4.5 Anbieter Zentrale Plattformdienste 41
4.5.1 Anbieter Zentrale Plattformdienste 41
4.5.1.1 Verantwortlichkeiten 41
4.5.2 Anbieter CVC-Root-CA 42
4.6 Anbieter der Leistungserbringerorganisationen 43
4.6.1 Anbieter HBA 43

4.6.2 Anbieter SMC-B / HSM-B 43

4.7 Anbieter der Kostenträger 44
4.7.1 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK....44
4.7.2 Anbieter TSP CVC eGK....45
4.7.3 Anbieter Fachdienste VSDM....46

4.8 Service Level....47
4.8.1 Begriffserläuterungen 47
4.8.1.1 Quantil....47
4.8.2 Incident Management 47
4.8.3 Problem Management 55
4.8.4 Change Management 59
4.8.5 Reporting....60
4.8.6 Datenaufbewahrung 60

Anhang A – Verzeichnisse....61
A1 – Abkürzungen....61
A2 – Glossar....62
A3 – Abbildungsverzeichnis....62
A4 – Tabellenverzeichnis....62
A5 – Referenzierte Dokumente....64
A5.1 – Dokumente der gematik....64
A5.2 – Weitere Dokumente....64

~~Anhang B – Anforderungshaushalt~~ 65

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

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

1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an die am Betrieb der TI beteiligten Akteure: Anbieter der TI, Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) sowie steuernde und betriebsverantwortliche Teilnehmer am Betrieb der TI.

1.3 Geltungsbereich

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

~~Alle Festlegungen im Zusammenhang mit Anwendungen des Versicherten (AdV) stehen unter dem Vorbehalt, dass der Anbindung von Bestandsnetzen gelten unter dem Vorbehalt~~Betrieb einer ~~abschließenden Klärung,~~AdV-Umgebung unter welchennoch festzulegenden Bedingungen ~~gemäß §291a Abs. 7 Satz 3 SGB V die Anbindung erfolgt.~~
~~Alle Festlegungen im Zusammenhang mit Kooperationsverträgen zwischen SPEDs und der gematik stehen unter dem Vorbehalt abschließender Festlegungen der Vertragsinhalte.~~

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- Produkttypspezifikationen und ihre Produkttypsteckbriefe,
- Spezifikationen der Anwendungsservices,
- Betriebsrichtlinie [gemRL_Betr_TI],

- Anbietertypsteckbriefe.

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

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

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

Sie werden im Dokument wie folgt dargestellt:

⌦ **TIP1-A_0000 <Titel der Afo>**

Text / Beschreibung⌫

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Textmarken angeführten Inhalte.

2 Grundlagen des Betriebs für den Online-Produktivbetrieb

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

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

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Anwendungsservice

Ein Anwendungsservice beinhaltet eine Funktionalität zur Durchführung von Geschäftsfällen (Beispiel VSDM). Die im OPB bereitgestellten Anwendungsservices werden in Kapitel 3.2.3.2 beschrieben.

2.2.2 Basisservice

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

2.2.3 TI-ITSM-~~TI~~ (-Teilnehmer)

Das IT-Service Management der TI wird als TI-ITSM-~~TI~~ bezeichnet. Die Teilnehmer am TI-ITSM-~~TI~~ werden als TI-ITSM-~~TI-~~Teilnehmer bezeichnet. Die TI-ITSM-~~TI-~~Teilnehmer sind in Tab_KPT_Betr_TI_002 TI-ITSM-TI-Teilnehmer aufgeführt.

2.3 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

Das ITSM gewährleistet eine effektive Kommunikation der an der Serviceerbringung Beteiligten und ermöglicht so ein koordiniertes Vorgehen bei der Behebung von Störungen und bei der Durchführung von Änderungen an der TI.

Die Mitwirkung der Anbieter im ITSM der TI und die Bereitstellung der benötigten Schnittstellen sind ein wichtiger Bestandteil ihrer zu erbringenden Leistungen. Diese werden im Dokument „Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI“ [gemRL_Betr_TI] beschrieben.

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Teilnehmer am ITSM:

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 TI-ITSM~~-TI~~-Teilnehmer

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am ITSM
SPED	ja
~~AdV-SPED~~	~~ja~~
Anbieter VPN-Zugangsdienst	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja
Anbieter Fachdienst weiterer gesetzlicher Anwendungen	ja
Anbieter HBA	ja
Anbieter SMC-B / HSM-B	ja
Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	ja
Anbieter TSP CVC eGK	ja
Anbieter CVC-Root-CA	ja
Serviceverantwortlicher (SV)	ja
Servicebetriebsverantwortlicher (SBV)	ja
Gesamtbetriebsverantwortlicher (GBV TI)	ja
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
Hersteller TI-nahe[1] Anwendungen	nein
Hersteller Primärsysteme	nein

2.4 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen

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

Zu diesem Zeitpunkt können sich andere Anwendungs- oder Basisservices, auch bei demselben Erprobungsteilnehmer, noch in Erprobung befinden. In dem Betriebskonzept ist dies berücksichtigt.

[1] TI-nahe Anwendungen siehe Begriffserläuterung in 3.2.1.3

3 Servicearchitektur für OPB

In Kapitel 3.1 werden die Rollen der TI-Teilnehmer (Begriffserläuterung in 3.1.1.2) vorgestellt.

Im Kapitel 3.2 Servicekonzept werden die im OPB unterstützten Services in Serviceeinheiten zerlegt.

Im Kapitel 3.3 Betreibermodell werden die TI-Teilnehmer mit ihren Funktionen, Aufgaben und Verantwortungsbereichen verknüpft. Den Anbietern und SPEDs unter den TI-Teilnehmern werden zu verantwortende Serviceeinheiten zugeordnet.

Im Kapitel 3.4 Supportkonzept wird die gegenseitige Unterstützung der Anbieter und SPEDs dargestellt.

3.1 Rollen

Im Folgenden sind die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten der TI-Teilnehmer dargestellt.

3.1.1 Begriffserläuterungen

3.1.1.1 Servicenehmer

Ein Servicenehmer nimmt eine Serviceleistung von einem Anbieter oder SPED entgegen. Servicenehmer von Anbieterleistungen können SPEDs, andere Anbieter oder Anwender sein. Servicenehmer von Leistungen, die der SPED erbringt, sind hauptsächlich Anwender.

3.1.1.2 TI-Teilnehmer

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

~~**3.1.1.3 Lokaler Incident**~~

~~Bei einem lokalen Incident handelt es sich um eine Servicestörung bzw. um einen vom erwarteten Betriebsverhalten abweichenden Betriebszustand, für dessen Behebung der support- und lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer keine anderen am Betrieb beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer benötigt.~~

~~**3.1.1.4 Übergreifender Incident**~~

~~Um einen übergreifenden Incident handelt es sich, wenn zur Bewältigung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer involviert werden müssen, d.h. eine strukturierte Informationsübermittlung des Incidents an weitere ITSM-TI-Teilnehmer eingeleitet werden muss.~~

3.1.2 DVO

Bei den Dienstleistern vor Ort (DVOs) handelt es sich um natürliche Personen.

Sie unterstützen den Anwender in allen Belangen hinsichtlich der TI. Sie lösen Probleme im dezentralen Bereich. Störungsmeldungen werden durch den DVO entweder im Rahmen seiner Tätigkeit bei einem SPED oder aber über den UHD des VPNZugD qualifiziert weitergeleitet. Störungen und Probleme, die sich nur durch Unterstützung aus dem zentralen Bereich der TI lösen lassen, werden von ihnen entsprechend weitergeleitet.

Ihr Verantwortungsbereich wird durch einen individuell zwischen ihnen und dem Anwender ausgehandelten Vertrag geregelt. Bereits heute wird für die Betreuung von Praxen in vielen Fällen ein durch die Praxen beauftragter DVO eingesetzt. Die gematik geht davon aus, dass diese Vertragsverhältnisse mit Einführung der TI weiter bestehen.

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

3.1.3 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI)

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

- Als GBV TI ist die gematik als Organisation verantwortlich für die strategische Ausrichtung der TI gemäß den Vorgaben des Gesetzgebers und der Gesellschafter der gematik. Sie definiert die TI-übergreifenden Regelungen und Vorgaben, um Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit der TI zu gewährleisten und ist verantwortlich für die Gesamtkoordination der Einführung und Testung der TI und deren kontinuierlicher Weiterentwicklung.
- Sie gewährleistet als Organisation die Einhaltung der Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit in der Betriebsphase der TI. Ihr obliegt dabei insbesondere die Steuerung und Koordination der Anbieter von Leistungen im Rahmen zuständigkeitsübergreifender Fragestellungen.
- Sie überwacht den Betrieb der TI und nimmt aktiv an den Prozessen Problem- und Changemanagement sowie Request Fullfillment teil.
- Der GBV TI nimmt mitwirkend an den ITIL-Prozessen (siehe [gemRL_Betr_TI]) am TI-ITSM ~~-TI~~ teil.

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

3.1.4 Serviceverantwortliche (SV)

Serviceverantwortlich für die Anwendungs- und Basisservices in den Ausprägungen SV VSDM, SV weiterer gesetzlicher Anwendungen und SV TI-Plattform ist die gematik:

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

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

3.1.5 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)

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

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

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

3.1.6 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)

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

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

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

Der SPED hat mit der gematik einen Kooperationsvertrag bzgl. seiner beim Anwender anzubietenden Leistungen und seiner betrieblichen Mitwirkungspflichten geschlossen

(eine der Voraussetzungen um SPED zu sein) und nimmt am TI-ITSM ~~-TI~~ teil. Der SPED verpflichtet sich im Kooperationsvertrag zur regelmäßigen Schulung seiner als DVO eingesetzten Mitarbeiter.

Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_051 Support- und Serviceverantwortung des SPED

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

Service	Produktverantwortung aus Sicht des SPED	Zuständige Servicebetriebs-verantwortliche Instanz
allgemeine Serviceverantwortung liegt beim Anbieter VPN-Zugangsdienst)		

~~3.1.7 Service Provider endnutzernahe Dienste für Anwendungen des Versicherten (AdV-SPED)~~

~~Schlussfolgerungen aus SysL_AdV:~~

~~Die AdV in der Leistungserbringer-Umgebung kann mit Zustimmung des Leistungserbringers auf die dezentrale Infrastruktur der TI aufsetzen. Die Funktionalität der Mandantentrennung ermöglicht die Nutzung eines Konnektors für die Anwendungsfälle des Leistungserbringers und für die Anwendungsfälle des Versicherten. Die Nutzung eines separaten Konnektors für die LE-AdV ist möglich.~~

~~Daraus schlussfolgernd sind zwei Varianten als Voraussetzung für die Nutzung der Anwendungen des Versicherten möglich:~~

~~a) Es ist eine bereits an die TI angeschlossene Leistungserbringerumgebung, die entweder durch den Leistungserbringer selbst oder aufgrund einer vorhandenen Regelung durch einen SPED in Betrieb genommen wurde vorhanden. Diese wird um ein AdV-Terminal erweitert.~~

~~b) Das AdV-Terminal nutzt einen separaten, von der LE-Umgebung unabhängigen Konnektor im geschützten LE-Umfeld.~~

~~Der Service Provider endnutzernahe Dienste für Anwendungen des Versicherten (AdV-SPED) agiert unabhängig vom SPED und wird nur in der Variante b) tätig. Für Variante a) übernimmt der bisherige SPED die Konfiguration der LE-Umgebung und des AdV-Terminals.~~

~~Der AdV-SPED unterstützt den Anwender bei der Beschaffung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der dezentralen Komponenten einer AdV-Lösung. Er bietet seinem Kunden (LE) einen User Help Desk (UHD) an. Der UHD unterstützt die Anwender und leitet Anfragen und Störungen, die nicht durch den UHD selbst beantwortet werden können über das TI-ITSM an andere Anbieter weiter.~~

~~Der AdV-SPED kann grundsätzlich weitere Dienste anbieten.~~

~~Der AdV-SPED hat mit der gematik einen Kooperationsvertrag bzgl. seiner beim Anwender anzubietenden Leistungen und seiner betrieblichen Mitwirkungspflichten geschlossen (eine der Voraussetzungen, um AdV-SPED zu sein) und nimmt als TI-ITSM-Teilnehmer am TI-ITSM teil.~~

~~**Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_052 Support- und Serviceverantwortung des AdV-SPED**~~

~~Service~~	~~Produktverantwortung aus Sicht des AdV-SPED~~	~~Zuständige Servicebetriebs-verantwortliche Instanz~~

~~Service~~	~~Produktverantwortung aus Sicht des AdV-SPED~~	~~Zuständige Servicebetriebs-verantwortliche Instanz~~
~~Bereitstellung und Administration eines LE-AdV-Terminals (in Produkteinheit mit gSMC-KT) für die LE-AdV Lösung~~	~~Hersteller LE-AdV-Terminal~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Betrieb des Konnektors (in Produkteinheit mit in Produkteinheit mit gSMC-K, FM VSDM, FM AdV, FM NFDM, FM AMTS)~~	~~Hersteller Konnektor~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Integration SMC-B Profil 10 in die dezentrale Umgebung~~	~~Anbieter SMC-B~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Anwendung VSDM-Online~~	~~Hersteller Konnektor/Anbieter Fachdienste VSDM/Anbieter Zentrale Plattformdienste~~	~~SBV VSDM gematik~~

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

1. Full-Service-SPED

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

2. ~~SPED ist gleichzeitig auch Anbieter~~ VPN-Zugangsdienst und SPED (optional) separat

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

~~2. VPN-Zugangsdienst und SPED separat~~

Der AnwenderSofern beauftragt getrennt voneinander einen SPED und einen Anbieter VPN-Zugangsdienst. Die Verantwortung für den dezentralen Betrieb, die Bereitstellungübernimmt der SPED im Auftrag des Anwenders (LE) die Beschaffung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der dezentralen Produkte sowie Komponenten und im Falle der AdV-Variante a) die Beschaffung und Administration des AdV-Terminals sowie die Konfiguration des Konnektors zur Inbetriebnahme des gesamten Systems.

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

3. AdV-SPED. Den Service für den Zugang zur TI übernimmt der Anbieter (optional)

Der AdV-SPED agiert unabhängig von SPED und VPN-Zugangsdienst und nur dann, wenn die Variante b) „separater Konnektor im AdV-Terminal“ genutzt wird. Dann übernimmt der AdV-SPED im Auftrag des Anwenders (LE) die Beschaffung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme des AdV-Terminals sowie die Konfiguration des separaten Konnektors zur Inbetriebnahme des gesamten LE-AdV-Systems.

3. Ohne SPED

Der Anwender übernimmt die Serviceleistung im dezentralen Bereich selbst. Er ist auch für die Beschaffung und die Installation der notwendigen Produkte selbst verantwortlich, kann dafür aber auch einen DVO beauftragen. Für den Zugang zur TI muss er einen Anbieter VPN-Zugangsdienst beauftragen. Störungen im dezentralen Bereich müssen durch den Anwender selbst (oder durch den DVO) gelöst werden. Sämtliche Anfragen/Störungen, die die Fachdienste der Anwendungs- und Basisdienste betreffen, richtet der Anwender/DVO an den VPN-Zugangsdienst, der sie ins ITSM der TI weiterleitet.

Bei Fragen und Störungen des AdV-Terminals wendet sich der Anwender (LE) an den UHD des AdV-SPED, der diese entweder in Eigenverantwortung löst oder zur Lösungsunterstützung an andere Anbieter über das TI-ITSM-System weiterleitet. Die Rollen SPED und AdV-SPED können auch von einer Instanz wahrgenommen werden.

3.1.8 Anbieter

Ein Anbieter der TI im Verständnis des vorliegenden Dokumentes ist eine Organisation, die Dienste gegenüber Anwendern oder anderen Servicenehmern verantwortet. Ein Anbieter kann seine Dienste selbst erbringen oder seine Dienste durch Betreiber erbringen lassen, jedoch verbleibt die Verantwortung beim Anbieter selbst.

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

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

Die Rollen der Anbieter werden in Kapitel 3.1 für die einzelnen Serviceeinheiten definiert.

3.1.9 Hersteller

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

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

3.1.10 Anwender

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

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

3.1.11 Drittanbieter

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

3.2 Servicekonzept

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

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

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

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

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Anwenderkomponente

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

3.2.1.2 Serviceeinheit

Der Begriff „Serviceeinheit“ wird hierarchisch verwendet:

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

Serviceeinheiten werden in Kapitel 3.2 festgelegt.

3.2.1.3 „TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig)

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

3.2.1.4 TI-Service

TI-Services sind die durch die gematik beschlossenen IT-basierten Dienstleistungen der TI, welche in einem Release konzipiert und implementiert werden sowie den Anwendern der TI bereitgestellt werden.

3.2.2 Servicezerlegung OPB

~~Die Anwendungen, Anwenderkomponenten und TI-Services werden in ihre Bestandteile zerlegt um sie im Betreibermodell Anbietern und SPEDs zuzuordnen.~~

~~Der Basisservice „Zugang zur TI“ wird nicht weiter zerlegt, da er lediglich aus dem VPN-Zugangsdienst besteht.~~

Die Tabelle 4 Tab_KPT_Betr_TI_053 zeigt die Mitwirkungspflichten eines Anbieters in der Art, welche Services und Serviceeinheiten er unterstützen muss.

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_053 Servicezerlegung der Anbieter im TI-ITSM

Eigener Service	E
Unterstützungsservice	U
~~U des SPED bei Konn-Nachnutzung für AdV~~	~~U 1~~
Vermittelnder Unterstützungsservice	V
Unterstützung optional	O
Keine verpflichtende Verbindung	.

Serviekomponenten (SK)	Anbietertyp SPED	~~AdV-SPED~~	Anbietertyp KTR-AdV	Anbietertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM
SK FD VSDM	V	~~V~~	V	V	V	E
SK Signatur und Verschlüsselung	O	~~-~~	U	.	V	.
SK Zugang zur TI	.	~~-~~	.	E	V	.
SK Sicherer Internetzugang	.	~~-~~	.	E	.	.
SK VPN-Zugangsdaten bereitstellen	.	~~-~~	.	U	.	.
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	E	~~-~~	.	U	V	.
SK mobiles Kartenterminal Konfigurationsservice	E	~~-~~	.	.	.	.
SK eHealth-Kartenterminal Konfigurationsservice	E	~~-~~	.	.	.	.
SK Administration PVS des LE	U	~~-~~	.	.	.	.
SK initiale Integration SMC-B des LE	U	~~-~~	.	U	.	.
SK Einbindung Bestandsnetze	U	~~-~~	.	U	U	.
~~SK Konnektor Konfigurationsservice für AdV~~	~~U 1~~	~~E~~	~~-~~	~~-~~	~~-~~	~~-~~
~~SK eHealth-Kartenterminal für AdV~~	~~U 1~~	~~E~~	~~-~~	~~-~~	~~-~~	~~-~~
~~SK Administration LE-AdV-Terminal~~	~~U 1~~	~~E~~	~~-~~	~~-~~	~~-~~	~~-~~
~~SK initiale Integration SMC-B für AdV~~	~~U 1~~	~~E~~	~~-~~	~~U~~	~~-~~	~~-~~
SK Konfigurationsdienst	.	~~-~~	.	V	E	.
SK Verzeichnisdienst	.	~~-~~	.	V	E	.
SK Zentrales Netz	.	~~-~~	.	V	E	U
SK Zeitdienst	.	~~-~~	.	V	E	.
SK Namensdienst	.	~~-~~	.	V	E	U
SK TSL Dienst	.	~~-~~	.	V	E	.
SK Sicherheitsgateway	.	~~-~~	.	V	E	.
SK Intermediär	.	~~-~~	.	V	E	V
SK CVC Root CA	.	~~-~~	.	.	.	.
SK TSP CVC	.	~~-~~	.	V	E	.
SK X.509 Root CA	.	~~-~~	.	V	E	.
SK TSP X.509 QES HBA	.	~~-~~	.	.	.	.
SK TSP X.509 nonQES	.	~~-~~	.	V	E	V
SK OCSP Responder	.	~~-~~	.	V	E	E
Anbieten eines User Help Desks (UHD)	E	~~E~~	.	E	.	.

3.2.2.1 Legende:

E: eigener Service

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

U: Unterstützungsservice

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

~~U1: Falls der Konnektor des Leistungserbringers für AdV nachgenutzt wird, erfolgen die Einrichtung und die Serviceerbringung zum Betrieb des AdV-Terminals durch den SPED. Falls alternativ für das AdV-Terminal ein separater Konnektor genutzt wird, erfolgen die Einrichtung und die Serviceerbringung zum Betrieb des AdV-Terminals durch den AdV-SPED.~~

V: Vermittelter Anwendungsservice

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

O: Optionale Unterstützung

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

3.2.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]

Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Kap 3.2.2 besteht eine übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

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

Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_054 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)		Anbietertyp SPED	~~AdV SPED~~	Anbietertyp KTR-AdV	Anbietertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM
Incident Mgmt	INC	A/P	~~A~~	A	A/P	A/P	A/P
Problem Mgmt	PRO	A/P	~~A~~	A	A/P	A/P	A/P
Change Mgmt	CHG	A/P	~~A/P~~	A	A/P	A/P	A/P
Service Level Mgmt	SLM	A/P	~~A/P~~	.	A/P	A/P	A/P
Request Fulfillment	RF	A	~~A~~	A	A	P	A
Performance Mgmt	Perf	.	~~-~~	.	A	A	A
Knowledge Mgmt	KM	A/P	~~A/P~~	A/P	A/P	A/P	A/P
Configuration Mgmt	CM	A/P	~~A/P~~	.	A/P	A/P	A/P
Notfall Mgmt	NM	.	~~-~~	.	A/P	A/P	A/P

3.2.3.1 Legende:

A: aktive Beteiligung in INC, PRO, CHG

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

P: passive Beteiligung in INC, PRO, CHG

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

A/P: aktive und passive Beteiligung in SLM

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

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

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

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

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

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

3.2.3.2 Servicekatalog

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

Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB

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

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

3.2.3.3 Zerlegung Anwendungsservice VSDM

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

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

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

Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM

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

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

Der Anwendungsservice VSDM besteht aus den Serviceeinheiten:

Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM

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

[3] Die zur Serviceeinheit Zentrale Plattformdienste gehörenden Produkttypen sind im Kapitel 3.3.3 dargestellt.

Serviceeinheit	Beteiligte Produkttypen
SE CVC-Root-CA	CVC-Root

3.2.3.4 Zerlegung Basisservice Signatur und Verschlüsselung

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

Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung

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

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

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

Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung

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

3.2.3.5 Zerlegung Basisservice „Zugang Bestandsnetze“

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

Der Basisservice „Zugang Bestandsnetze“ besteht aus folgenden Serviceeinheiten:

Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“

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

3.2.3.6 Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“

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

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

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

- Sicherer Internetzugang

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

Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“

Serviceeinheit	Beteiligte Produkttypen
SE VPN-Zugangsdienst	VPN-Zugangsdienst

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

3.3 Betreibermodell

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

3.3.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Der SPED verantwortet gegenüber den Anwendern die in Tabelle 13 dargestellten Services sowie den Aufbau der dezentralen Umgebung bei dem Anwender und die Integration von HBA und SMC-B / HSM-B in die dezentrale Umgebung des Anwenders.

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

Darüber hinaus kann der SPED weitere optionale Services anbieten.

⌧ **TIP1-A_6365 Serviceeinheiten des SPED**

Der SPED MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED

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

Servicegruppe	Serviceeinheit
	weitere gesetzliche Anwendungen

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

3.3.2 Anbieter VPN-Zugangsdienst

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt dem Anwender die Serviceleistungen nach Tabelle 14 bereit.

⌦ **TIP1-A_6366 Serviceeinheiten des Anbieters VPN-Zugangsdienst**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services

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

verantworten. ⌫

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

3.3.3 Anbieter Zentrale Plattformdienste

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste verantwortet die in Tabelle 15 dargestellten Serviceeinheiten.

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

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste

Serviceeinheit	Zugehörige Produkttypen

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

verantworten. ⌫

3.3.4 Anbieter „CVC-Root-CA”

Der Anbieter „CVC-Root-CA“ verantwortet die in Tabelle 16 dargestellten Service-einheiten.

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

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA

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

verantworten. ⌫

3.3.5 Anbieter „HBA”

Der Anbieter „HBA“ verantwortet die in Tabelle 17 dargestellten Serviceeinheiten.

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

Der Anbieter HBA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA

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

verantworten. ⌫

3.3.6 Anbieter „SMC-B / HSM-B”

Der Anbieter „SMC-B / HSM-B“ verantwortet die in Tabelle 18 dargestellten Serviceeinheiten.

⌦ **TIP1-A_6374 Serviceeinheiten des Anbieters „SMC-B / HSM-B“**

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

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

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

verantworten. ⌫

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

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

Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B

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

verantworten. ⌫

3.3.7 Anbieter Fachdienst VSDM

Basierend auf der im Kapitel 3.2.3.3 dargestellten Zerlegung des Services VSDM verantwortet der Anbieter Fachdienst VSDM die ihm in Tabelle 20 zugeordneten Serviceeinheiten.

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

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM

Serviceeinheit	Zugehörige Produkttypen
SE FD VSDM	VSDD, CMS, UFS

verantworten. ⌫

3.3.8 Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK”

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

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

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

Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“

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

verantworten. ⌫

3.3.9 Anbieter „TSP CVC eGK”

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

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

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK

Serviceeinheit	Zugehörige Produkttypen
SE TSP CVC eGK	TSP CVC eGK

verantworten. ⌫

3.3.10 Anbieter „KTR-AdV”

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

3.4 Supportkonzept

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

3.4.1 Begriffserläuterungen

Supportverantwortung

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

Lösungsverantwortung

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

1st Level Support

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

2nd / 3rd Level Support

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

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

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

3.4.2 Supportstruktur

3.4.2.1 Anwendersupport

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

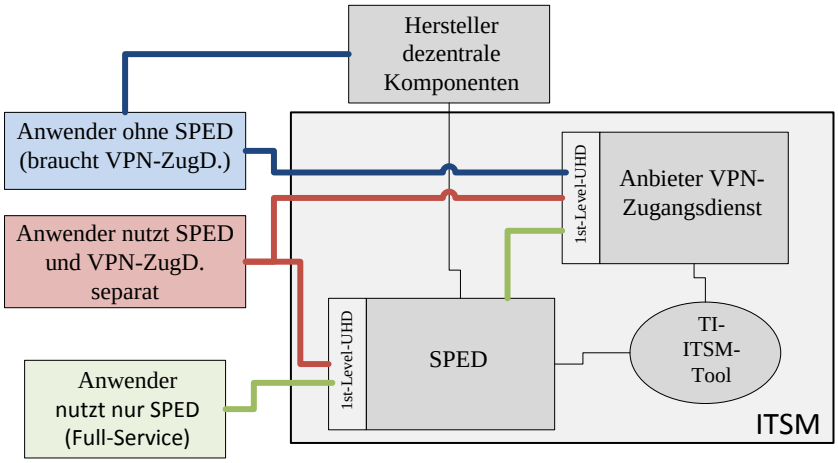

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders

3.4.2.2 Prozessübergreifende Kommunikation

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

Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

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

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

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

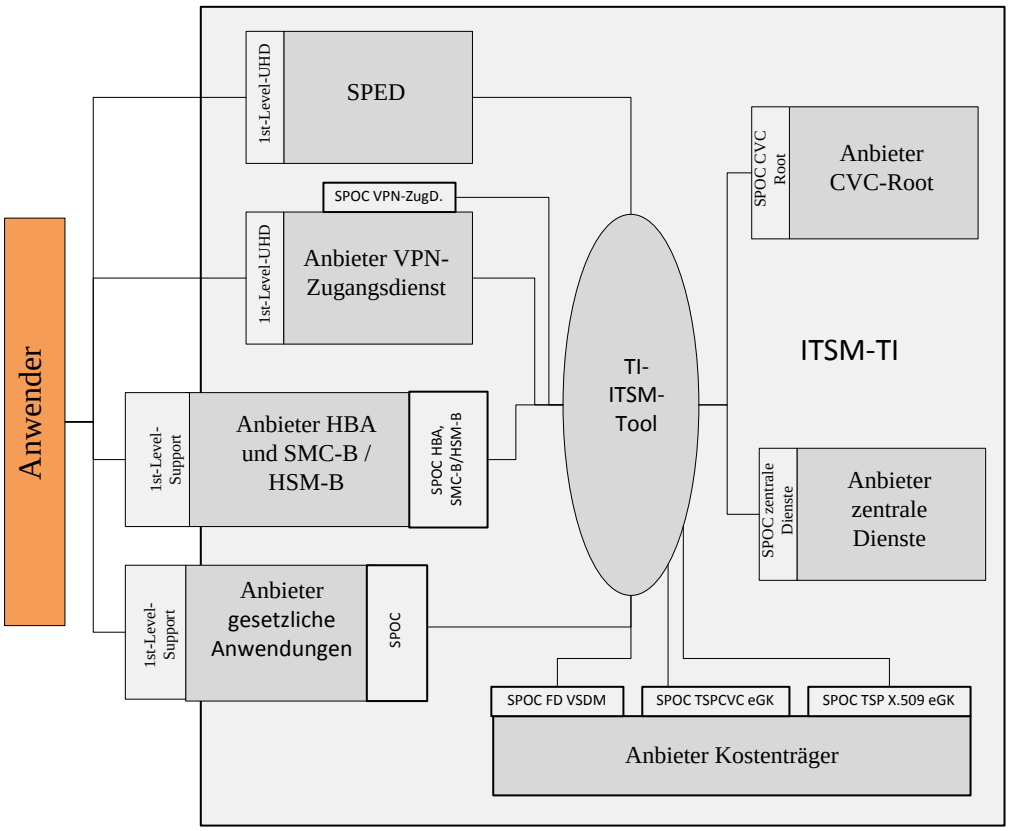

Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support

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

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

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

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

3.4.3 1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED

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

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

- Signatur und Verschlüsselung,

- Zugang Bestandsnetze,
- Sicherer Internetzugang,
- Zugang zur TI,

zu den Anwendungsservices:

- Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- weitere gesetzliche Anwendungen

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

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

3.4.4 1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender

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

3.4.5 1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs

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

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

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

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

3.4.6 2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter

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

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPB

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

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

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

Für jeden Anbietertyp und für die SPEDs gibt es jeweils einen Anbietertypsteckbrief in dem die Anforderungen an sie beschrieben sind. Die Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs

Definition von Serviceleistungen

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

Anbieter und SPEDs MÜSSEN alle von ihnen angebotenen TI Services und -qualitäten gegenüber den Anwendern und anderen Anbietern in einem Business-Servicekatalog dokumentieren und diese Dokumentation der gematik vorlegen.⌫

⌦ **TIP1-A_6359 Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs**

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

Überwachung

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

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

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

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

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

Anbieter und SPEDs MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL_Betr_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen Teilnehmern OPB nachkommen.⌫

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung

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

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

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

erreichbar sind.⌫

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

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

Servicequalitäten

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

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

- Erstlösungsquote,
- Meldungsannahmezeit,
- Auflegerquote.⌫

Koordination von Serviceleistung

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

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

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

Anbieter und SPEDs MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre

Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. ⌫

4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

⌦ **TIP1-A_6370 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs**

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

- Lösungsquote,
- Meldungsannahmezeit.⌫

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

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

4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Kooperationsvertrag und Beschäftigung eines DVO

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

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

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

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

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

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

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

Der SPED MUSS die Service Level im Anwendersupport gegenüber der gematik dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der SPED eine Einteilung in eine oder mehrere verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Levels in einer definierten Servicequalität, z.B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen. ⌫

Hinweis: Die gematik behält sich vor, die Information zu den Service Levels im Anwendersupport auf ihrer Homepage zu veröffentlichen.

4.3.1 Verantwortlichkeiten

TIP1-A_6438 Betriebsverantwortung des SPED

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

TIP1-A_6387 Produktverantwortung des SPED

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

User Help Desk

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

Der UHD eines SPED MUSS

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

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

4.3.2 Serviceleistungen

TIP1-A_6379 Supportleistungen des SPED

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

TIP1-A_6416 Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen

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

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

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

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

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

TIP1-A_6363 Unterstützung optionaler Services

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

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

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

TIP1-A_6395 Informationen über den Bearbeitungsstatus

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

4.3.3 SPED als Servicenehmer

TIP1-A_6381 Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED

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

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

4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst

4.4.1 Verantwortlichkeiten

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

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

TIP1-A_6382 Produktverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst

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

TIP1-A_6455 Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle Service Levels im Anwendersupport im Rahmen der Zulassung dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der Anbieter VPN-Zugangsdienst eine Einteilung in eine oder mehrere verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Levels in einer definierten Servicequalität, z. B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen. ⌫

Hinweis: Die gematik behält sich vor, die Information zu den Service Levels im Anwendersupport im Rahmen der Veröffentlichung der Zulassung mit zu veröffentlichen.

4.4.2 Serviceleistungen

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

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

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

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

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

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

4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer

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

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

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

4.5 Anbieter Zentrale Plattformdienste

4.5.1 Anbieter Zentrale Plattformdienste

4.5.1.1 Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

4.5.1.2 Serviceleistungen

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

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

4.5.1.3 Supportleistungen

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

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

Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste

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

⌫

4.5.1.4 Anbieter Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer

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

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

4.5.2 Anbieter CVC-Root-CA

4.5.2.1 Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

4.5.2.2 Serviceleistungen

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

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

4.5.2.3 Supportleistungen

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

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

Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA

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

⌫

4.6 Anbieter der Leistungserbringerorganisationen

4.6.1 Anbieter HBA

4.6.1.1 Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

4.6.1.2 Serviceleistungen

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

Der Anbieter HBA MUSS

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

zur Verfügung stellen.⌫

4.6.1.3 Anbieter HBA als Servicenehmer

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

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

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

4.6.2 Anbieter SMC-B / HSM-B

4.6.2.1 Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

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

4.6.2.2 Serviceleistungen

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

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

4.6.2.3 Supportleistungen

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

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

4.6.2.4 Anbieter SMC-B / HSM-B als Servicenehmer

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

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

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

4.7 Anbieter der Kostenträger

4.7.1 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK

4.7.1.1 Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

4.7.1.2 Serviceleistungen

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

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

4.7.1.3 Supportleistungen

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

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

4.7.1.4 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK als Servicenehmer

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

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

4.7.2 Anbieter TSP CVC eGK

4.7.2.1 Verantwortlichkeiten

⌦ **TIP1-A_6447 Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK**

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

⌦ **TIP1-A_6448 Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK**

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

4.7.2.2 Serviceleistungen

⌦ **TIP1-A_6449 Serviceleistungen des Anbieter TSP CVC eGK**

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

4.7.2.3 Supportleistungen

⌦ **TIP1-A_6450 Supportleistungen des Anbieters TSP CVC eGK**

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

4.7.2.4 Anbieter TSP CVC eGK als Servicenehmer

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

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

4.7.3 Anbieter Fachdienste VSDM

4.7.3.1 Verantwortlichkeiten

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

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

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

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

4.7.3.2 Serviceleistungen

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

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

4.7.3.3 Supportleistungen

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

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

Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM

Servicenehmer
Anbieter VPN-Zugangsdienst
Anbieter Zentrale Plattformdienste

⌫

4.7.3.4 Anbieter Fachdienste VSDM als Servicenehmer

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

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

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

4.8 Service Level

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

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

4.8.1 Begriffserläuterungen

4.8.1.1 Quantil

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

Dies bedeutet, dass z. B. von 20 Messwerten im Berichtszeitraum 1 Unterschreitung des definierten Grenzwertes auftreten darf, um den Service Level noch einzuhalten.

Ab 19 Messwerten im Berichtszeitraum würde dagegen jede Überschreitung (z. B. Lösungszeit von Prio1 <= 2 h wurde einmal überschritten) zur Verletzung des Service Levels führen.

4.8.2 Incident Management

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

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

Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der Hauptservicezeit

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

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

Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit

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

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

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

Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

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

⌫

Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten sind marktindividuell zu vereinbaren.

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

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

Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung

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

⌫

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

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

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

- alle übergreifenden Incidents der Priorität 1-4 annehmen,

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

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

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

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

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

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

Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen

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

Anbieter	Hauptservicezeit	Eingeschränkte Servicezeit
		24:00 Uhr
Anbieter CVC Root CA	Mo-Fr 8:00 -17:00,	Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Anbieter FD VSDM	Mo-Fr 9:00 -17:00,	Keine Angabe

⌫

⌦ **TIP1-A_6501 Wartungsfenster**

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

Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster

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

⌫

⌦ **TIP1-A_6502 Produktverfügbarkeit (RU, TU)**

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

Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)

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

⌫

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

⌦ **TIP1-A_6421 Reaktionszeit lokaler Incident**

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

Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident

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

⌫

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

⌦ **TIP1-A_6422 Qualifikationszeit lokaler Incident**

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

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

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

⌫

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

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

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

Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident

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

⌫

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

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

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

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

Anbieter	Reaktionszeit	SL-ID
	Prio 1: <= 60 min mit 95% Quantil	ITSM_0015

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

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

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

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

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

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

⌫

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

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

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

Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents

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

⌫

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

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

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

Anbieter	Lösungszeit	SL-ID
	Prio 1: Regellösungszeit: <= 2 h mit 90% Quantil pro Monat, Prio 2: Regellösungszeit: <= 4 h mit 90% Quantil	ITSM_0031 ITSM_0032 ITSM_0033
Anbieter VPN-Zugangsdienst		

Anbieter	Lösungszeit	SL-ID
Anbieter Zentrale Plattformdienste	pro Monat, Prio 3: Regellösungszeit: bis Ende nächster Werktag mit 90% Quantil pro Monat, Prio 4: Regellösungszeit: innerhalb von 5 Werktagen mit 90% Quantil pro Monat.	ITSM_0034
Anbieter CVC-Root-CA		
Anbieter HBA		
Anbieter SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

⌫

4.8.3 Problem Management

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

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

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

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

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

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

Anbieter	Zeit	SL-ID
	< = 2h mit 95% Quantil pro Monat über alle Prioritäten	ITSM_0035
Anbieter VPN-Zugangsdienst		
Anbieter Zentrale Plattformdienste		
Anbieter CVC-Root-CA		

Anbieter	Zeit	SL-ID
Anbieter HBA		
Anbieter SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

⌫

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

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

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

Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen

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

⌫

Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-~~TI~~-Teilnehmer: Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der nach der Ersterkennung bzw. dem

Erhalt der Meldung, der Anbieter die Vorprüfung durchführen und mit der Problemursachenanalyse beginnen oder mit einer qualifizierten Rückmeldung ablehnen muss.

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

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

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

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

⌫

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

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

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

Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen

Anbieter	Erst-information	SL-ID	Bearbeitungs-status	SL-ID
	Prio 1: <= 2h Prio 2: <= 2h	ITSM_0044 ITSM_0045	Prio 1: täglich Prio 2: täglich	ITSM_0046 ITSM_0047
Anbieter VPN-Zugangsdienst				

Anbieter Zentrale Plattformdienste	jeweils mit 95% Quantil pro Monat		jeweils mit 95% Quantil pro Monat	
Anbieter CVC-Root-CA				
Anbieter HBA				
Anbieter SMC-B / HSM-B				
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK				
Anbieter FD VSDM				
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen				

⌫

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

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

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

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

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

⌫

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

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

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

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

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

⌫

4.8.4 Change Management

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

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

Tabelle 45: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
	<= 5 Werktage	ITSM_0056
Anbieter VPN-Zugangsdienst		
Anbieter Zentrale Plattformdienste		
Anbieter CVC-Root-CA		

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
Anbieter HBA		
Anbieter SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

⌫

4.8.5 Reporting

⌦ TIP1-A_6419 Reportingfrequenz des Service Level Reports

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

4.8.6 Datenaufbewahrung

⌦ TIP1-A_6437 Datenaufbewahrung von Performancedaten

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

Anhang A – Verzeichnisse

A1 – Abkürzungen

Tabelle 46: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Erläuterung
~~AdV~~	~~Anwendungen des Versicherten~~
~~AdV-SPED~~	~~Service Provider endnutzernahe Dienste für Anwendungen des Versicherten~~
CMS	Card Management System
DVO	Dienstleister-vor-Ort
eGK	elektronische Gesundheitskarte
GBV TI	Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI
gSMC-K	gerätespezifische Security Module Card Konnektor
gSMC-KT	gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal
HBA	Heilberufsausweise
HSM-B	Hardware Security Module-B
ITSM	IT-Service Management
~~KOM-LE~~	~~Kommunikation Leistungserbringer~~
KT	Kartenterminal
OPB	Online-Produktivbetrieb (Stufe 1)
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SE	Serviceeinheit
SLA	Service Level Agreement
SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPED	Service Provider endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TSP	Trust Service Provider
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk

Kürzel	Erläuterung
VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement

A2 – Glossar

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

A3 – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders 32
Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support 33

A4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 TI-ITSM ~~-TI~~-Teilnehmer 9
Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_051 Support- und Serviceverantwortung des SPED 13
~~Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_052 Support- und Serviceverantwortung des AdV-SPED~~ 14
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_053 Servicezerlegung der Anbieter im TI-ITSM 19
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_054 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM 21
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB 22
Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM 23
Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM 23
Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung 24
Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung 24
Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“ 25
Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“ 25
Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED 26
Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services 27
Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste 27
Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA 28
Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA 29
Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B 29

Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B 29
Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM 30
Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“ 30
Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK 30
Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht 32
Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste 41
Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA 42
Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM 46
Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen 48
Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenz-umgebung 48
Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen 49
Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster 50
Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU) 51
Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident 51
Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support 52
Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident 52
Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident 52
Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support 53
Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents 54
Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support 54
Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM-~~TI-~~Teilnehmer 55
Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen 56
Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-~~TI-~~Teilnehmer 57
Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen 57
Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden TI-ITSM-~~TI-~~Teilnehmer 58
Tabelle 44: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche TI-ITSM-~~TI-~~Teilnehmer 59

Tabelle 45: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter.....59
Tabelle 46: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis 61

A5 – Referenzierte Dokumente

A5.1 – Dokumente der gematik

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

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

A5.2 – Weitere Dokumente

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

~~Anhang B – Anforderungshaushalt~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO-Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO-Titel~~
~~KOM-LE-A_2270~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice KOM-LE~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Service- und Supportverantwortung des Anbieters Fachdienste KOM-LE~~
~~KOM-LE-A_2271~~	~~Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für KOM-LE~~	~~TIP1-A_6387~~	~~Produktverantwortung des SPED~~
~~KOM-LE-A_2272~~	~~Erbringung von Services für KOM-LE durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Serviceeinheiten des SPED~~
~~KOM-LE-A_2273~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit KOM-LE~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~KOM-LE-A_2274~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice KOM-LE~~	~~TIP1-A_6378~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED~~
~~TIP1-A_4853~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Serviceeinheiten des SPED~~
~~TIP1-A_4854~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6367~~	~~Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services~~
~~TIP1-A_4854~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6359~~	~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4854~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6360~~	~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4856~~	~~Delegation von Aufgaben durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an Anbieter, Hersteller und Drittanbieter~~	~~TIP1-A_6415~~	~~Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben~~
~~TIP1-A_4857~~	~~Produktverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen der TI-Plattform~~	~~TIP1-A_6387~~	~~Produktverantwortung des SPED~~
~~TIP1-A_4858~~	~~Bereitstellung von Serviceeinheiten der TI-Plattform durch den Service Provider Endnutzer-nahe Dienste~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Serviceeinheiten des SPED~~
~~TIP1-A_4859~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_4860~~	~~Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern~~	~~TIP1-A_6389~~	~~Erreichbarkeit der 1st Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4861~~	~~Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6390~~	~~Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4862~~	~~Bereitstellung eines UHD für berechtigte Servicenehmer~~	~~TIP1-A_6391~~	~~Bereitstellung eines 1st Level User Help Desk durch den SPED~~
~~TIP1-A_4863~~	~~Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs des UHD durch den Service Provider für Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6392~~	~~Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der 1st Level UHDs~~
~~TIP1-A_4864~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices der TI-Plattform~~	~~TIP1-A_6378~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED~~
~~TIP1-A_4865~~	~~Weiterleitung von Meldungen an weitere Service Provider durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6393~~	~~Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen~~
~~TIP1-A_4866~~	~~Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4866~~	~~Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~TIP1-A_4867~~	~~Quittierung der Annahme einer Meldung durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den meldenden Anwender~~	~~entfällt~~	~~-~~
~~TIP1-A_4868~~	~~Informationen über den Bearbeitungsstatus durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den Anwender~~	~~TIP1-A_6395~~	~~Informationen über den Bearbeitungsstatus~~
~~TIP1-A_4869~~	~~Wissenstransfer über den organisatorischen Aufbau und die Inhalte des 1st Level Supports durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an die gematik~~	~~entfällt~~	~~-~~
~~TIP1-A_4870~~	~~Supportleistungen des Service Providers Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6379~~	~~Supportleistungen des SPED~~
~~TIP1-A_4871~~	~~Vor-Ort-Support beim Anwender durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6396~~	~~Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED~~
~~TIP1-A_4872~~	~~Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_4873~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen weiterer Service Provider durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6381~~	~~Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6420~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO-Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO-Titel~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6500~~	~~Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6412~~	~~Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6421~~	~~Reaktionszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6422~~	~~Qualifikationszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6423~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6425~~	~~Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6426~~	~~Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6427~~	~~Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6428~~	~~Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6503~~	~~Servicezeiten im Problem Management~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6429~~	~~Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6430~~	~~Meldezeit Statusinfo bei Problemen~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6431~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6432~~	~~Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6433~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4874~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6434~~	~~Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4875~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten~~	~~TIP1-A_6397~~	~~Serviceverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_4876~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider zentraler Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern~~
~~TIP1-A_4877~~	~~Produktverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6398~~	~~Produktverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste~~
~~TIP1-A_4878~~	~~Serviceleistungen des Service Providers Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6399~~	~~Serviceleistungen des Anbieters Zentrale Plattformdienste~~
~~TIP1-A_4879~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6367~~	~~Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services~~
~~TIP1-A_4879~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6359~~	~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4879~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6360~~	~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4880~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_4881~~	~~Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern~~	~~TIP1-A_6389~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4882~~	~~Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6390~~	~~Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4883~~	~~Supportleistung des Service Providers Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6405~~	~~Supportleistung des Anbieters Zentrale Plattformdienste~~
~~TIP1-A_4884~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbieter im Support durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_4885~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6406~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen des Anbieters der CVC Root durch den Anbieter Zentrale Plattformdienste~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6420~~	~~Erreichbarkeit der 1st Level UHDs im Incident Management~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben~~	~~TIP1-A_6500~~	~~Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO-Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO-Titel~~
	~~Service Provider Zentrale Plattformdienste~~		
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6412~~	~~Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6421~~	~~Reaktionszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6422~~	~~Qualifikationszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6423~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6425~~	~~Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6426~~	~~Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6427~~	~~Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6428~~	~~Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6503~~	~~Servicezeiten im Problem Management~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6429~~	~~Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale~~	~~TIP1-A_6430~~	~~Meldezeit Statusinfo bei Problemen~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
	~~Plattformdienste~~		
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6431~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6432~~	~~Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6433~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4886~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste~~	~~TIP1-A_6434~~	~~Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4887~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B für Serviceeinheiten~~	~~TIP1-A_6407~~	~~Serviceverantwortung des Anbieters HBA für Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_4888~~	~~Delegation von Aufgaben durch den Service Provider HBA/SMC-B an Anbieter und Hersteller~~	~~TIP1-A_6415~~	~~Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben~~
~~TIP1-A_4889~~	~~Produktverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6408~~	~~Produktverantwortung des Anbieters HBA~~
~~TIP1-A_4890~~	~~Serviceleistungen des Service Providers HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6409~~	~~Serviceleistungen des Anbieter HBA~~
~~TIP1-A_4891~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6367~~	~~Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services~~
~~TIP1-A_4891~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6359~~	~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4891~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6360~~	~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4892~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO-Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO-Titel~~
~~TIP1-A_4893~~	~~Etablierung eines SPOC durch den Service Provider HBA/SMC-B zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern~~	~~TIP1-A_6389~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4894~~	~~Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6390~~	~~Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4895~~	~~Supportleistung des Service Providers HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_4895~~	~~Supportleistung des Anbieters HBA~~
~~TIP1-A_4896~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_4897~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider HBA~~	~~TIP1-A_6411~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter HBA~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6420~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6500~~	~~Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6412~~	~~Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6421~~	~~Reaktionszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6422~~	~~Qualifikationszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6423~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6425~~	~~Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6426~~	~~Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6427~~	~~Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6428~~	~~Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6503~~	~~Servicezeiten im Problem Management~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6429~~	~~Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6430~~	~~Meldezeit Statusinfo bei Problemen~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6431~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6432~~	~~Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6433~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4898~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B~~	~~TIP1-A_6434~~	~~Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4911~~	~~Serviceleistungen des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6449~~	~~Serviceleistungen des Anbieter TSP CVC eGK~~
~~TIP1-A_4911~~	~~Serviceleistungen des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6444~~	~~Serviceleistungen des Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~
~~TIP1-A_4912~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6367~~	~~Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4912~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6359~~	~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4912~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6360~~	~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4913~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_4914~~	~~Etablierung eines SPOC durch den Service Provider eGK zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern~~	~~TIP1-A_6389~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4915~~	~~Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6390~~	~~Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_4916~~	~~Supportleistungen des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6445~~	~~Supportleistungen des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK~~
~~TIP1-A_4916~~	~~Supportleistungen des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6450~~	~~Supportleistungen des Anbieters TSP CVC eGK~~
~~TIP1-A_4918~~	~~Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_4919~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6451~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP CVC eGK~~
~~TIP1-A_4919~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6446~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~
~~TIP1-A_4920~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~
~~TIP1-A_4920~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~TIP1-A_4920~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6420~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management~~

Version 1.7.0 (bisher)	AFO-Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO-Titel
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6412	Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6421	Reaktionszeit lokaler Incident
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6422	Qualifikationszeit lokaler Incident
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6423	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6425	Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6426	Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6427	Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6428	Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6503	Servicezeiten im Problem Management
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6429	Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6430	Meldezeit Statusinfo bei Problemen
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6431	Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_4920~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6433~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_4920~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6434~~	~~Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_5060~~	~~Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6442~~	~~Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK~~
~~TIP1-A_5060~~	~~Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6447~~	~~Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK~~
~~TIP1-A_5061~~	~~Produktverantwortung des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6443~~	~~Produktverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK~~
~~TIP1-A_5061~~	~~Produktverantwortung des Service Providers eGK~~	~~TIP1-A_6448~~	~~Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK~~
~~TIP1-A_5062~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_5062~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK~~	~~TIP1-A_6415~~	~~Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben~~
~~TIP1-A_5063~~	~~Service- und Supportverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6417~~	~~Serviceverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA für Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_5064~~	~~Produktverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6418~~	~~Produktverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA~~
~~TIP1-A_5065~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_5066~~	~~Serviceleistungen des Service Providers CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6490~~	~~Serviceleistungen des Anbieters CVC-Root-CA~~
~~TIP1-A_5067~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6367~~	~~Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services~~
~~TIP1-A_5067~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6359~~	~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_5067~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6360~~	~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_5068~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~TIP1-A_5069~~	~~Etablierung eines SPOC durch den Service Provider CVC-Root-CA zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern~~	~~TIP1-A_6389~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_5070~~	~~Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6390~~	~~Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs~~
~~TIP1-A_5071~~	~~Supportleistungen des Service Providers CVC-Root CA~~	~~TIP1-A_6436~~	~~Supportleistung des Anbieters CVC-Root CA~~
~~TIP1-A_5072~~	~~Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6420~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6500~~	~~Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6412~~	~~Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6421~~	~~Reaktionszeit lokaler Incident~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6422~~	~~Qualifikationszeit lokaler Incident~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO-Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO-Titel~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6423~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6425~~	~~Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6426~~	~~Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6427~~	~~Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6428~~	~~Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6503~~	~~Servicezeiten im Problem Management~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6429~~	~~Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6430~~	~~Meldezeit Statusinfo bei Problemen~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6431~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6432~~	~~Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6433~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_5073~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA~~	~~TIP1-A_6434~~	~~Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~TIP1-A_5129~~	~~Bereitstellung Service Provider Report~~	~~entfällt~~	~~-~~
~~TIP1-A_5383~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für „TI-nahe“ Anwendungen~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Serviceeinheiten des SPED~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~TIP1-A_5384~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Serviceeinheiten des SPED~~
~~TIP1-A_5385~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwendungen~~	~~entfällt~~	~~-~~
~~TIP1-A_5386~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten~~	~~TIP1-A_6378~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED~~
~~VSDM-A_2905~~	~~Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM~~	~~TIP1-A_6365~~	~~Serviceeinheiten des SPED~~
~~VSDM-A_2907~~	~~Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für VSDM~~	~~TIP1-A_6387~~	~~Produktverantwortung des SPED~~
~~VSDM-A_2908~~	~~Erbringung von Services für VSDM durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste~~	~~TIP1-A_6368~~	~~Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste~~
~~VSDM-A_2909~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit Intermediär VSDM~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~VSDM-A_2910~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM~~	~~TIP1-A_6378~~	~~Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED~~
~~VSDM-A_2912~~	~~Service- und Supportverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6439~~	~~Service- und Supportverantwortung des Anbieter Fachdienste VSDM~~
~~VSDM-A_2913~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6452~~	~~Serviceleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~VSDM-A_2913~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6453~~	~~Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM~~
~~VSDM-A_2913~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~VSDM-A_2913~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6415~~	~~Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben~~
~~VSDM-A_2914~~	~~Produktverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6441~~	~~Produktverantwortung des Anbieter Fachdienst VSDM~~
~~VSDM-A_2915~~	~~Serviceleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6375~~	~~Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM~~
~~VSDM-A_2916~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6367~~	~~Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services~~
~~VSDM-A_2916~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6359~~	~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~
~~VSDM-A_2916~~	~~Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6360~~	~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~
~~VSDM-A_2917~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6388~~	~~Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten~~
~~VSDM-A_2918~~	~~Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Fachdienste VSDM zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern~~	~~TIP1-A_6371~~	~~2nd/ 3rd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
~~VSDM-A_2919~~	~~Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6390~~	~~Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs~~
~~VSDM-A_2920~~	~~Supportleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6453~~	~~Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM~~
~~VSDM-A_2921~~	~~Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A-6453~~	~~Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM~~
~~VSDM-A_2913~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6377~~	~~Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern~~
~~VSDM-A_2922~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6454~~	~~Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter Fachdienste VSDM~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6414~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6413~~	~~Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6420~~	~~Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6500~~	~~Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6412~~	~~Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6421~~	~~Reaktionszeit lokaler Incident~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste~~	~~TIP1-A_6422~~	~~Qualifikationszeit lokaler Incident~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO-Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO-Titel~~
	~~VSDM~~		
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6423~~	~~Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6425~~	~~Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6426~~	~~Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6427~~	~~Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6428~~	~~Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6503~~	~~Servicezeiten im Problem Management~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6429~~	~~Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6430~~	~~Meldezeit Statusinfo bei Problemen~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6431~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6432~~	~~Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste~~	~~TIP1-A_6433~~	~~Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer~~

~~Version 1.7.0 (bisher)~~	~~AFO Titel~~	~~1.9.0 (aktuell)~~	~~AFO Titel~~
	~~VSDM~~		
~~VSDM-A_2923~~	~~Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM~~	~~TIP1-A_6434~~	~~Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer~~

~~ID~~	~~Titel~~	~~Bemerkung~~
~~TIP1-A_6362~~	~~Aufbau und Integration der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung des Anwenders~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6363~~	~~Unterstützung optionaler Services~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6364~~	~~Supportverantwortung des UHD beim Anbieter VPN-Zugangsdienst bei Störungsweiterleitung~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6370~~	~~Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6372~~	~~Kooperationsvertrag mit der gematik~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6382~~	~~Produktverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6383~~	~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt den Betrieb und Support für den VPN-Zugangsdienst sicher~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6385~~	~~Bereitstellung eines UHD durch den Anbieter VPN-Zugangsdienst zur Behebung von Störungen~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6386~~	~~Nutzung angebotener Leistungen von anderen Anbietern durch den VPN-Zugangsdienst~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6400~~	~~Serviceverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B für seine Serviceeinheiten~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6401~~	~~Produktverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6402~~	~~Serviceleistungen des Anbieter SMC-B / HSM-B~~	~~Neu hinzugefügt~~
~~TIP1-A_6403~~	~~Supportleistung des Anbieter SMC-B / HSM-B~~	~~Neu hinzugefügt~~

ID	Titel	Bemerkung
TIP1-A_6404	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbietern durch den Anbieter SMC-B / HSM-B	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6410	Verpflichtung zu Service Level Vereinbarungen mit den Anwendern	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6416	Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6419	Reportingfrequenz des Service Level Reports	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6435	Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6437	Datenaufbewahrung von Performancedaten	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6438	Betriebsverantwortung des SPED	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6440	Serviceverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst für die Serviceeinheit	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6501	Wartungsfenster	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6502	Produktverfügbarkeit (RU, TU)	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6504	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI-Teilnehmersupport in der Hauptservicezeit	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6507	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI-Teilnehmersupport in der eingeschränkten Servicezeit	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6456	Regelmäßige Schulungen der DVO durch den SPED	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6457	Vorlage eines Mustervertrages durch den SPED	Neu hinzugefügt