

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb

Version: 3.0.0
Revision: 19409
Stand: 14.05.2018
Status: freigegeben
Klassifizierung: öffentlich
Referenzierung: gemKPT_Betr

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Anpassung auf das TI-ITSM-System (ZIS).

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
3.0.0	14.05.18		freigegeben	gematik

Inhaltsverzeichnis

1	Einordnung des Dokumentes	5
1.1	Zielsetzung	5
1.2	Zielgruppe	5
1.3	Geltungsbereich	5
1.4	Abgrenzung des Dokuments	5
1.5	Methodik.....	6
1.5.1	Anforderungen.....	6
2	Grundlagen des Betriebs für den Online-Produktivbetrieb	7
2.1	Gegenstand des Betriebskonzepts	7
2.2	Begriffserläuterungen	7
2.2.1	Business-Servicekatalog	7
2.2.2	Technischer Kennzahlenkatalog	7
2.2.3	Organisatorische Service Level	8
2.2.4	Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer	8
2.2.5	Service-Verzeichnis	8
3	Servicekonzeptarchitektur für OPB	9
3.1	Übergreifendes IT-Service-Management der TI	9
3.2	Rollen	9
3.2.1	Begriffserläuterungen	9
3.2.1.1	Servicenehmer	9
3.2.2	TI-Service	9
3.2.3	TI-ITSM-Teilnehmer.....	9
3.2.4	DVO	11
3.2.5	Gesamtverantwortlicher TI (GTI).....	11
3.2.6	Serviceverantwortliche (SV) Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer.....	11
3.2.7	Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)	12
3.2.8	Full-Service-SPED (Service Provider endnutzernahe Dienste und Anbieter VPN-Zugangsdienst gleichzeitig)	12
3.2.9	Anbieter	12
3.2.10	Hersteller dezentraler Produkte	12
3.2.11	Hersteller zentraler Produkte	13
3.2.12	Gematik-Test in der TU	13
3.2.13	Anwender	13
3.3	Servicekonzept und Servicemodell.....	13
3.3.1	Servicezerlegung OPB	14
3.3.2	Servicekomponenten	14
3.3.3	Servicezerlegung OPB	14
3.3.3.1	Legende:	15
3.3.4	Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]	16
3.3.4.1	Legende:	16

3.4	Supportkonzept	17
3.4.1	Begriffserläuterungen	17
3.4.2	Supportstruktur	18
3.4.3	1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED	20
3.4.4	2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter 21	
4	Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter und SPEDs in OPB.....	22
4.1	Begriffserläuterungen	22
4.1.1	Anbietertypsteckbrief	22
4.2	Allgemeine Anforderungen.....	22
4.2.1	Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter und SPEDs	22
4.2.2	Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	23
4.3	Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)	23
4.3.1	Verantwortlichkeiten	24
4.3.2	Serviceleistungen	24
4.4	Anbieter VPN-Zugangsdienst	24
4.4.1	Verantwortlichkeiten	24
4.5	Service Level (vorgangsübergreifend).....	25
4.5.1	Begriffserläuterungen	25
4.5.1.1	Quantil.....	25
4.5.1.2	Reaktionszeit.....	25
4.5.1.3	Lösungszeit	25
4.5.1.4	Verifikationsfrist	25
4.5.2	Incident Management	26
4.5.3	Reporting.....	29
4.5.4	Datenaufbewahrung	29
5	Anhang A – Verzeichnisse	30
5.1	Abkürzungen.....	30
5.2	Glossar	31
5.3	Abbildungsverzeichnis.....	31
5.4	Tabellenverzeichnis.....	31
5.5	Referenzierte Dokumente.....	31
5.5.1	Dokumente der gematik.....	31
5.5.2	Weitere Dokumente	32

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

Das Betriebskonzept legt die Servicearchitektur, Rollen des Betriebs, das Supportkonzept, Service Level und die Leistungen der Teilnehmer der Telematikinfrastruktur (TI) fest.

1.2 Zielgruppe

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

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.

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- Verfügbarkeit und Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- Servicekataloge
- 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:

<AFO-ID> - <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, Supportkonzept) sowie die daraus resultierenden Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die betrieblichen Rollen.

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Business-Servicekatalog

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

Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A_6367 definiert.

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

2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

Der Technische Kennzahlenkatalog enthält alle technischen Kennzahlen zu einem TI-Service, der anderen TI-ITSM-Teilnehmern angeboten wird. Grundlage sind die in der [gemSpec_Perf] festgelegten Werte. Im Rahmen des Service-Katalog-Managements werden diese Werte im TI-ITSM-System hinterlegt.

TIP1-A_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges

TI-ITSM-Teilnehmer (außer FD VSDM und TSP eGK) MÜSSEN für jeden anderen TI-ITSM-Teilnehmern angebotenen Service Kennzahlen in einem Technischen Kennzahlenkatalog an den Gesamtverantwortlichen TI liefern.

[<=]

TIP1-A_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges

TI-ITSM-Teilnehmer, die nach TIP1-A_7258 einen Technischen Kennzahlenkatalog liefern, MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance, Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren.

[<=]

Hinweis: Diese Kennzahlenkataloge werden im TI-ITSM-System veröffentlicht.

2.2.3 Organisatorische Service Level

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

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

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

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

2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer

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

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

Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

- eigene Services (E)
- Unterstützungsservices (U)
- vermittelnde Unterstützungsservices (V) und
- optionale Unterstützung (O).

2.2.5 Service-Verzeichnis

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

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

3 Servicekonzeptarchitektur für OPB

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

Die verbindliche Zuordnung der Anforderung zu den TI-ITSM-Teilnehmern erfolgt im zugehörigen Steckbrief.

3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

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

3.2 Rollen

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

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Servicenehmer

Ein Servicenehmer nutzt eine Serviceleistung eines TI-ITSM-Teilnehmers. Servicenehmer können SPEDs, andere Anbieter oder Anwender sein.

3.2.2 TI-Service

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

Ein TI-Service ist eine durch einen TI-ITSM-Teilnehmer erbrachte Dienstleistung in der TI. Nutzer von TI-Services sind TI-ITSM-Teilnehmer und Anwender.

TI-Services können technisch durch den Betrieb zugelassener Produkte erbracht werden oder betrieblich, durch Unterstützungsleitung im Support des **UHD** (Anwendersupport) oder **SPOC** im TI-ITSM.

3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer

Das IT-Service Management der TI wird als TI-ITSM bezeichnet. Die Teilnehmer am TI-ITSM werden als TI-ITSM-Teilnehmer bezeichnet. Die TI-ITSM-Teilnehmer sind in Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer aufgeführt.

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

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am TI-ITSM
SPED	ja
Anbieter KTR-AdV	ja
Full-Service-SPED	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja
Gematik Test	ja
Gematik Betrieb	ja
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	ja
Anbieter weiterer Anwendungen	ja
Anbieter Service Monitoring	ja
Anbieter HBA	ja
Anbieter SMC-B / HSM-B	ja
Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	ja
Anbieter TSP X.509 Root-CA	ja
Anbieter TSP CVC eGK	ja
Anbieter CVC-Root-CA	ja
Anbieter KOM-LE	ja
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
Hersteller Primärsysteme	nein

Die TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter oder SPEDs in der TI. Sie sind eindeutig durch die von der gematik vergebene Teilnehmer-ID (TID) identifiziert.

Hersteller, Leistungserbringer, Versicherte und DVOs sind keine TI-ITSM-Teilnehmer.

TIP1-A_7260 - Mindest erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen UHD besitzen, **MÜSSEN** im **Anwendersupport** die gleichen Mindest erreichbarkeitszeiten einhalten:
 Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen].

[<=]

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** uneingeschränkt elektronisch erreichbar sein, aufgeteilt in Haupt- und Nebenzeit mit differenzierten Reaktionszeiten.
[<=]

TIP1-A_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** folgende Hauptzeit einhalten:
Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen]. Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.
[<=]

TIP1-A_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer

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

3.2.4 DVO

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

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

3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

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

Diese Rolle liegt bei der gematik. Dabei übernimmt die gematik keine operativen Betriebsleistungen. Diese Leistungen sind von den Anbietern und SPEDs zu erbringen.

3.2.6 Serviceverantwortliche (SV) Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer

Die Serviceverantwortung liegt bei dem Anbieter des Services, unabhängig davon, ob er diese selbst betreibt, oder einen Betreiber/Unterauftragnehmer (unter-)beauftragt hat.

3.2.7 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)

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

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

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

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

Der SPED ist für die Erbringung der Unterstützungsleistung gemäß Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer verantwortlich.

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

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

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

3.2.9 Anbieter

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

Anbieter koordinieren gegenüber ihren Servicenehmern im Rahmen ihrer Service- und Supportverantwortung die Hersteller der von ihnen angebotenen Produkte und nachgelagerte Anbieter.

3.2.10 Hersteller dezentraler Produkte

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

3.2.11 Hersteller zentraler Produkte

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

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

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

3.2.12 Gematik-Test in der TU

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

3.2.13 Anwender

Anwender sind natürliche Personen oder Organisationen, welche die Services der TI nutzen und dadurch 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.

3.3 Servicekonzept und Servicemodell

Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die Servicebeziehungen zwischen allen TI-ITSM-Teilnehmern aufgezeigt und Anbieter und Servicenehmer benannt.

Ein Servicemodell ist eine übersichtsartige Beschreibung eines Service und der Komponenten, die zum Erbringen des Services erforderlich sind. Das wichtigste Ziel von Servicemodellen ist, zu verstehen, welche Service-Komponenten, Assets und sonstigen Ressourcen für die Erstellung eines Service notwendig sind, einschließlich deren gegenseitiger Abhängigkeiten. Servicemodelle sind ein wichtiges Werkzeug, um den Einfluss von Services auf andere Services zu erkennen.

TI-ITSM-Teilnehmer definieren alle Leistungen, die sie anderen Servicenehmern zur Verfügung stellen in einem Business-Servicekatalog.

Zur Sicherstellung der eigenen Serviceerbringung müssen TI-ITSM-Teilnehmer alle notwendigen Unterstützungsleistungen anderer TI-ITSM-Teilnehmer intern definieren. Diese werden außerhalb der zu veröffentlichenden Kataloge beschrieben.

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

3.3.1 Servicezerlegung OPB

TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt.

3.3.2 Servicekomponenten

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

Die Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern bezüglich der unterstützenden Servicekomponenten (SK).

3.3.3 Servicezerlegung OPB

TIP1-A_7266 - Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System

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

[<=]

Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer

Servicekomponenten (SK)	ID	Anbieter															
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
Eigener Service	E																
Unterstützungsservice	U																
Vermittelnder Unterstützungsservice	V																
Unterstützung optional	O																
Keine verpflichtende Verbindung	.																
Servicekomponenten (SK)																	
SK FD VSDM	1	V	V	V	V	V	E
SK Signatur und Verschlüsselung	2	O	.	O	.	V	V	V	V	.	U
SK Zugang zur TI	3	.	.	E	E	V
SK Sicherer Internetzugang	4	.	.	E	E
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	6	E	.	E	U	V	V	.	.	.
SK mobiles Kartenterminal Konfigurationsservice	7	E	.	E
SK eHealth-Kartenterminal Konfigurationsservice	8	E	.	E
SK Administration PVS des LE)*	9	U	.	U
SK initiale Integration SMC-B des LE	10	U	.	U	U	U	U	.	.	.
SK Anbindung Bestandsnetze	11	U	.	U	U	U	U
SK Konfigurationsdienst	12	.	.	V	V	E
SK Verzeichnisdienst	13	.	.	V	V	E	U
SK Zentrales Netz	14	.	.	V	V	E	U	U	.	.	U
SK Zeitdienst	15	.	.	V	V	E
SK Namensdienst	16	.	.	V	V	E	U	U
SK TSL Dienst	17	.	.	V	V	E	U	U	U	.	U
SK Intermediär	19	.	.	V	V	E	V	U	.	.	.
SK CVC Root CA	20	E
SK TSP CVC	21	.	.	V	V	E	E	E	.	.	E	U
SK X.509 Root CA	22	.	.	V	V	E	E	.	.	.
SK TSP X.509	23	.	.	V	V	E	E	E	E	.	.	.
SK weitere Anwendungen	26	E
Anbieten eines User Help Desks (UHD)	100	E	.	E	E	E	E	.	.	.	E

)* Die Administration PVS des LE erfolgt außerhalb der Regelungshoheit der gematik

3.3.3.1 Legende:

Die Tabelle ist folgendermaßen lesbar:

„Wenn eine Servicekomponente eingeschränkt ist, WER muss dann WIE unterstützen?“

Die Unterscheidung zwischen „U“ und „V“ ist in dieser Hinsicht wichtig, weil „V“ keine aktive operative Tätigkeit bedeutet, sondern das Aufnehmen der Störung und Weiterleiten an den Lösungsverantwortlichen. (klassisches Vermitteln=„V“)

E: eigener Service

Als eigener Service (E) wird der durch den Anbieter bestimmungsgemäß angebotene Service verstanden. Dieser kann einem konkreten Anbieter zugeordnet werden.

U: Unterstützungsservice

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

V: Vermittelnder Anwendungsservice

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

O: Optionale Unterstützung

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

3.3.4 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]

Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer besteht eine übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

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

Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Auslöser / Empfänger)		ID's	Anbiertyp SPED	Anbiertyp KTR-Adv	Anbiertyp Full-Service-SPED	Anbiertyp VPN-Zugangsdienst	Anbiertyp ZPD	Fachdienst VSDM	gematik Test	gematik Betrieb	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	Anbiertyp Service Monitoring	Anbiertyp HBA	Anbiertyp SMC-B / HSM-B	Anbiertyp TSP X.509 nonQES eGK	Anbiertyp X.509 Root-CA	Anbiertyp TSP CVC eGK	Anbiertyp CVC-Root-CA	Anbiertyp Fachdienst KOM-LE	aAdGNetG	aAdG&aAdGNetG-TI
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Incident Mgmt	INC	I	A/E	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A/E
Problem Mgmt	PRO	II	A/E	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	.	A/E
Change Mgmt	CHG	III	A/E	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E
Servicekatalog Management	SCM	IV
Service Level Mgmt	SLM	V	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E	.	.	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	.	.
Request Fulfillment	RF	VI	A	A	A	A	E	A	A/E	A/E	A/E	E	A	A	A	A/E	A	A/E	A	.	A
Performance Mgmt	Perf	VII	.	.	A	A	A	A	.	.	E	A	A	A	A	.	.	.	A	.	.
Knowledge Mgmt	KM	VIII	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	E	A/E
Configuration Mgmt	CM	IX	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	.
Notfall Mgmt	NM	X	.	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E

3.3.4.1 Legende:A: Auslöser in INC, PRO, CHG

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

E: Empfänger von INC, PRO, CHG

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

Auslöser und Empfänger im SCM

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

A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Servicelevel Management einbringt.
Empfänger (E) ist, wer im Servicelevel Management an Servicelevel-Reviews teilnimmt.

A/E: Auslöser und Empfänger im RF

Auslöser (A) ist, wer Services bei anderen Anbietern abrufen.

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

A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

Auslöser (A) ist, wer Performancereports sendet.

Empfänger (E) ist die gematik.

A/E: Auslöser und Empfänger im KM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im NM

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

3.4 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept 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

Varianten zwischen Anwender, SPED und VPN-Zugangsdienst

1. Full-Service-SPED

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

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

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

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

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

Anwendersupport

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

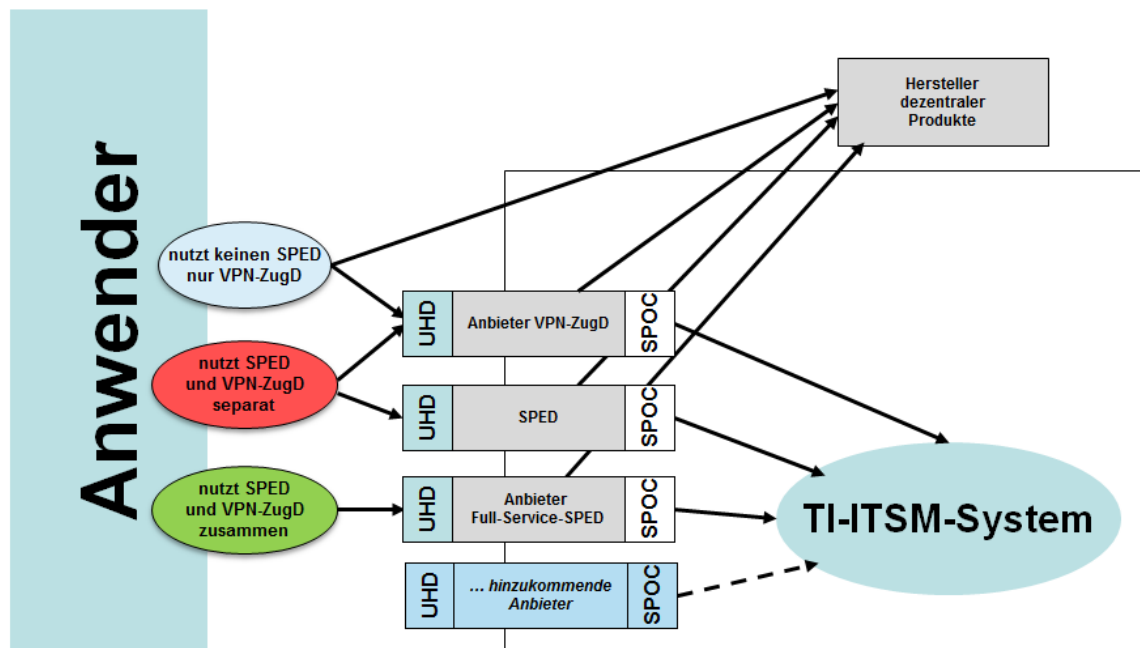


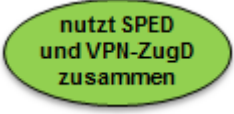

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders (exemplarisch)

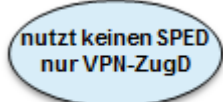
Prozessübergreifende Kommunikation

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

Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

Supportmodell	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: <ol style="list-style-type: none"> 1. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst 2. 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 an den serviceverantwortlichen Anbieter weiter. Störungen auf dezentraler Seite löst der VPN-Zugangsdienst nicht.

		
---	--	--

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

Die folgende Abbildung zeigt die Supportstruktur im TI-ITSM:

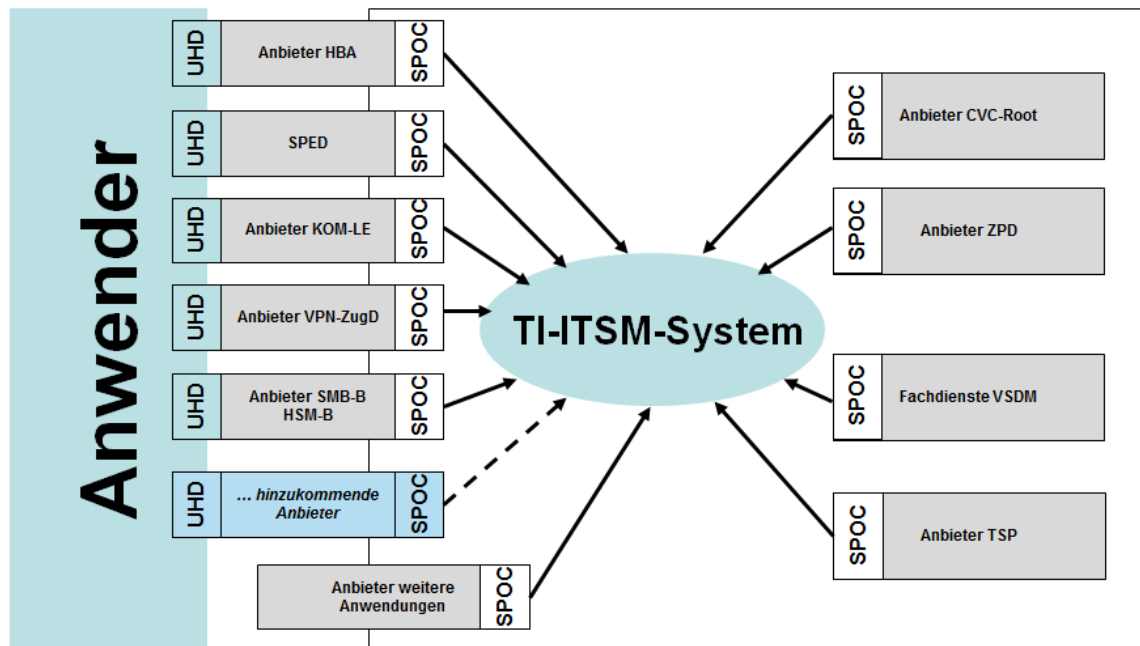


Abbildung g 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support UHD/SPOC/TI-ITSM-Teilnehmer (exemplarisch)

Alle am TI-ITSM teilnehmenden **Anbieter** etablieren jeweils einen Single-Point-of-Contact (SPOC).

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

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

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

3.4.3 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 Anwendungen

und zu Bereitstellung und Betrieb von Konnektor, eHealth-KT und Mob-KT sowie weiteren Anwendungen.

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

3.4.4 2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter

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

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

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

Für jeden TI-ITSM-Teilnehmer gibt es jeweils einen Anbietertypsteckbrief in dem die Anforderungen an sie beschrieben sind. Die Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

Für die Anbieter weiterer Anwendungen gibt es davon abweichend ein Anwendungssteckbrief, in welchem die an ihn gerichteten Anforderungen beschrieben sind. Die betrieblichen Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter und SPEDs

Definition von Serviceleistungen

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

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

[<=]

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

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

[<=]

Überwachung

TIP1-A_6360 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs

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

[<=]

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

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

[<=]

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

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

[<=]

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_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_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.

[<=]

4.3.2 Serviceleistungen

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.

[<=]

4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst

4.4.1 Verantwortlichkeiten

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.

4.5 Service Level (vorgangsübergreifend)**4.5.1 Begriffserläuterungen****4.5.1.1 Quantil**

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

Dies bedeutet, dass z. B. von 20 Messwerten im Berichtszeitraum 1 Unterschreitung des definierten Grenzwertes auftreten darf, um den Service Level im 95%-Quantil noch einzuhalten. Ab 19 Messwerten im Berichtszeitraum würde dagegen jede weitere Überschreitung (z. B. Lösungszeit von Prio1 \leq 2 h wurde einmal überschritten) zur Verletzung des Service Levels führen.

4.5.1.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Eingang eines Vorgangs beim Empfänger und seiner Rückmeldung an den Absender. Dabei enthält die Anfrage eine durch den Empfänger zu bearbeitende Aufgabenstellung.

Die Reaktionszeit wird durch das TI-ITSM-System ermittelt. Sie beginnt mit Eingang der Meldung im TI-ITSM-System und endet mit der im TI-ITSM-System dokumentierten Rückmeldung (z. B. Annahme der angeforderten Aufgabe oder deren Ablehnung).

4.5.1.3 Lösungszeit

Die Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen der Aufnahme der Bearbeitung eines Vorgangs und seiner finalen Lösung. Sie kann dabei durch besondere Ereignisse unterbrochen werden (z.B. durch Eskalation, Unterstützungsanfrage an Dritte, Ablehnung der zunächst gefundenen Lösung ...).

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

4.5.1.4 Verifikationsfrist

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

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

der Lösung. Je nach Vorgang erfolgt die Schließung differenziert. Im INC schließt der einstellende Teilnehmer, im PRO der Lösende nach Bestätigung.

4.5.2 Incident Management

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 5: 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_7265 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport

TI-ITSM-Teilnehmer (außer: Fachdienste VSDM, TSP eGK, Anbieter KTR-AdV, Anbieter weitere Anwendung und die gematik) MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

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

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

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

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

[<=]

Sind SL nur der Hauptzeit (H) zugeordnet, so kann die Bearbeitung in der Nebenzeit unterbrochen werden und wieder in der Hauptzeit aufgenommen werden. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der Hauptzeit gemessen.

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

Die TI-ITSM-Teilnehmer Fachdienste VSDM, TSP eGK, Anbieter KTR-AdV und Anbieter weitere Anwendung MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

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

Verifikationsfrist:						
11	INC, PRO, CHG	168	H	168	H	100%

* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Problemverantwortlicher als auch Problemunterstützer.
 H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen].

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

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

4.5.3 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 GTI übermitteln

Der Bericht umfasst einen Kalendermonat.

[<=]

4.5.4 Datenaufbewahrung

TIP1-A_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten

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

[<=]

5 Anhang A – Verzeichnisse

5.1 Abkürzungen

Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Erläuterung
aAdGNetG	Andere Anwendung des Gesundheitswesens ohne Zugriff auf Dienste der TI in angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens
aAdG&aAdGNetG-TI	Andere Anwendung des Gesundheitswesens und andere Anwendung des Gesundheitswesens mit Zugriff auf Dienste der TI aus angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens
CMS	Card Management System
DVO	Dienstleister-vor-Ort
eGK	elektronische Gesundheitskarte
GTI	Gesamtverantwortlicher TI
gSMC-K	gerätespezifische Security Module Card Konnektor
gSMC-KT	gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal
HBA	Heilberufsausweise
HSM-B	Hardware Security Module-B
ITSM	IT-Service Management
KT	Kartenterminal
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SE	Serviceeinheit
SLA	Service Level Agreement
SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPED	Service Provider endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TSP	Trust Service Provider
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk

VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement

5.2 Glossar

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

5.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders (exemplarisch)	19
Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support UHD/SPOC/TI-ITSM-Teilnehmer (exemplarisch)	20

5.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer	10
Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer	15
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....	16
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht	19
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	26
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM.....	26
Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis	30

5.5 Referenzierte Dokumente

5.5.1 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

5.5.2 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