

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb (ORS 2.1)

Version: 2.3.0
Revision: 17507
Stand: 14.05.2018
Status: freigegeben
Klassifizierung: öffentlich
Referenzierung: gemKPT_Betr

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Einarbeitung P15.2 sind gelb 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
2.2.0	18.12.17		Ausbau LE-AdV	
	14.04.18		Einarbeitung P15.2	gematik
2.3.0	14.05.18		freigegeben	gematik

Inhaltsverzeichnis

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.....	6
1.5.1	Anforderungen.....	6
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 (-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
3.1.2	DVO	10
3.1.3	Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI) ... Fehler! Textmarke nicht definiert.	
3.1.4	Gesamtverantwortlicher TI (GTI).....	11
3.1.5	Serviceverantwortliche (SV)Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer.....	11
3.1.6	Servicebetriebsverantwortlichen (SBV) .. Fehler! Textmarke nicht definiert.	
3.1.7	Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)	11
3.1.8	Anbieter	13
3.1.9	Hersteller	13
3.1.10	Anwender	14
3.1.11	Drittanbieter	14
3.2	Servicekonzept	14
3.2.1	Begriffserläuterungen	14
3.2.1.1	Anwenderkomponente.....	14
3.2.1.2	Serviceeinheit	14
3.2.1.3	„TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig)	15
3.2.1.4	TI-Service	15
3.2.2	Servicezerlegung OPB	15
3.2.2.1	Legende:	17
3.2.3	Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]	17

3.2.3.1	Legende:	18
3.2.3.2	Servicekatalog.....	19
3.2.3.3	Zerlegung Anwendungsservice VSDM	19
3.2.3.4	Zerlegung Basisservice Signatur und Verschlüsselung.....	20
3.2.3.5	Zerlegung Basisservice „Zugang Bestandsnetze“	21
3.2.3.6	Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“	22
3.3	Betreibermodell	23
3.3.1	Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)	23
3.3.2	Anbieter VPN-Zugangsdienst	23
3.3.3	Anbieter Zentrale Plattformdienste.....	24
3.3.4	Anbieter „CVC-Root-CA“	25
3.3.5	Anbieter „HBA“	25
3.3.6	Anbieter „SMC-B / HSM-B“	25
3.3.7	Anbieter Fachdienst VSDM.....	26
3.3.8	Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK“	26
3.3.9	Anbieter „TSP CVC eGK“	26
3.3.10	Anbieter „KTR-AdV“	27
3.4	Supportkonzept	27
3.4.1	Begriffserläuterungen	27
3.4.2	Supportstruktur	28
3.4.2.1	Anwendersupport	28
3.4.2.2	Prozessübergreifende Kommunikation	28
3.4.2.3	Übersicht der 1st- und 2nd/3rd-Level-Supportstruktur im TI-ITSM	29
3.4.3	1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED	29
3.4.4	1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender	30
3.4.5	1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs	30
3.4.6	2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter	30
4	Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPB.....	31
4.1	Begriffserläuterungen	31
4.1.1	Anbietertypsteckbrief	31
4.2	Allgemeine Anforderungen.....	31
4.2.1	Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs.....	31
4.2.2	Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	32
4.3	Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)	33
4.3.1	Verantwortlichkeiten	33
4.3.2	Serviceleistungen	34
4.3.3	SPED als Servicenehmer	35
4.4	Anbieter VPN-Zugangsdienst	35
4.4.1	Verantwortlichkeiten	35
4.4.2	Serviceleistungen	35
4.4.3	Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer	36
4.5	Anbieter Zentrale Plattformdienste	36
4.5.1	Anbieter Zentrale Plattformdienste.....	36
4.5.1.1	Verantwortlichkeiten	36
4.5.1.2	Serviceleistungen	36
4.5.1.3	Supportleistungen.....	37
4.5.1.4	Anbieter Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer	37
4.5.2	Anbieter CVC-Root-CA.....	37

4.5.2.1	Verantwortlichkeiten	37
4.5.2.2	Serviceleistungen	38
4.5.2.3	Supportleistungen.....	38
4.6	Anbieter der Leistungserbringerorganisationen	38
4.6.1	Anbieter HBA.....	38
4.6.1.1	Verantwortlichkeiten	38
4.6.1.2	Serviceleistungen	38
4.6.1.3	Anbieter HBA als Servicenehmer.....	39
4.6.2	Anbieter SMC-B / HSM-B	39
4.6.2.1	Verantwortlichkeiten	39
4.6.2.2	Serviceleistungen	39
4.6.2.3	Supportleistungen.....	39
4.6.2.4	Anbieter SMC-B / HSM-B als Servicenehmer	40
4.7	Anbieter der Kostenträger	40
4.7.1	Anbieter TSP X.509 nonQES eGK.....	40
4.7.1.1	Verantwortlichkeiten	40
4.7.1.2	Serviceleistungen	40
4.7.1.3	Supportleistungen.....	40
4.7.1.4	Anbieter TSP X.509 nonQES eGK als Servicenehmer	40
4.7.2	Anbieter TSP CVC eGK.....	41
4.7.2.1	Verantwortlichkeiten	41
4.7.2.2	Serviceleistungen	41
4.7.2.3	Supportleistungen.....	41
4.7.2.4	Anbieter TSP CVC eGK als Servicenehmer	41
4.7.3	Anbieter Fachdienste VSDM.....	41
4.7.3.1	Verantwortlichkeiten	41
4.7.3.2	Serviceleistungen	42
4.7.3.3	Supportleistungen.....	42
4.7.3.4	Anbieter Fachdienste VSDM als Servicenehmer	42
4.8	Service Level.....	42
4.8.1	Begriffserläuterungen	42
4.8.1.1	Quantil.....	42
4.8.2	Incident Management	43
4.8.3	Problem Management	50
4.8.4	Change Management	54
4.8.5	Reporting.....	54
4.8.6	Datenaufbewahrung	54
5	Anhang A – Verzeichnisse	56
5.1	– Abkürzungen.....	56
5.2	– Glossar	57
5.3	– Abbildungsverzeichnis.....	57
5.4	– Tabellenverzeichnis.....	57
5.5	– Referenzierte Dokumente.....	59
5.5.1	– Dokumente der gematik.....	59
5.5.2	– Weitere Dokumente	59

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) die gematik in ihrer koordinierenden Rolle 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.

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- Produktypspezifikationen 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:

<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, 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 (-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_002 TI-ITSM-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-Teilnehmer

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am ITSM
SPED	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja
Anbieter 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
Full-Service-SPED	ja
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	ja
gematik Test	ja
gematik Betrieb	ja
Anbieter Service Monitoring	ja
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
Hersteller TI-nahe <small>(TI-nahe Anwendungen siehe Begriffserläuterung in 3.2.1.3)</small> 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.

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-Teilnehmer und Anwender) außer den Versicherten.

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 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche der 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. Dabe übernimmt die gematik keine operativen Betriebsleistungen. Diese Leistungen sind von den Anbietern und SPEDs zu erbringen.

3.1.4 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.

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 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 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 Servicebetriebsverantwortliche 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, FM VSDM, FM NFDM, FM AMTS)	Hersteller Konnektor	SBV TIP gematik
Bereitstellung und Administration vom Mobilen Kartenterminal	Hersteller Kartenterminal	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	Hersteller Konnektor / Anbieter VPN-	SBV TIP gematik

konnektorseitige Konfiguration des SIS. Die allgemeine Serviceverantwortung liegt beim Anbieter VPN- Zugangsdienst)	Zugangsdienst	
--	---------------	--

Varianten zwischen Anwender und SPED/, AdV-SPED und VPN-Zugangsdienst

1. Full-Service-SPED

Der Full-Service-SPED bietet dem Anwender alle Leistungen im dezentralen Bereich einschließlich der Leitungen 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 Teilnehmer über das TI-ITSM-System

2. VPN-Zugangsdienst 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.

3.1.6 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.

3.1.7 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.

3.1.8 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.

3.1.9 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 Basiservices.

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 Tabelle 3 Tab_KPT_Betr_TI_053 zeigt die Mitwirkungspflichten eines Anbieters in der Art, welche Services und Serviceeinheiten er unterstützen muss.

Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_053 Servicezerlegung der Anbieter im TI-ITSM

		Anbiertyp SPED	Anbiertyp KTR-AdV	Anbiertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM	gematik Test	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)
Eigener Service	E							
Unterstützungsservice	U							
Vermittelnder Unterstützungsservice	V							
Unterstützung optional	O							
Keine verpflichtende Verbindung	.							
Serviekomponenten (SK)								
SK FD VSDM		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 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 Sicherheitgateway		.	.	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

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.

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 4: Tab_KPT_Betr_TI_054 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

		Anbietertyp SPED	Anbietertyp KTR-AdV	Anbietertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM	gematik Test	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)
Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)								
Incident Mgmt	INC	A/P	A	A/P	A/P	A/P		A
Problem Mgmt	PRO	A/P	A	A/P	A/P	A/P		A
Change Mgmt	CHG	A/P	A	A/P	A/P	A/P		A/P
Service Catalogue Management	SCM							
Service Level Mgmt	SLM	A/P	.	A/P	A/P	A/P		
Request Fulfillment	RF	A	A	A	P	A	A/P	A/P
Performance Mgmt	Perf	.	.	A	A	A		
Knowledge Mgmt	KM	A/P	A/P	A/P	A/P	A/P		
Configuration Mgmt	CM	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 5: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB

Art des Service	Service
TI-nahe Anwendungen (optional)	QES-Client
	Auth-Client
Basiservices	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 6: 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 7: 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 <small>(Die zur Serviceeinheit Zentrale Plattformdienste gehörenden Produkttypen sind im Kapitel 3.3.3 dargestellt.)</small>	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
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 8: 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 9: 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 10: 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 11: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“

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)

3.3 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 12 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 12: 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
	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 13 bereit.

TIP1-A_6366 - Serviceeinheiten des Anbieters VPN-Zugangsdienst

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 13: 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 14 dargestellten Serviceeinheiten.

TIP1-A_6368 - Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste

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 15 dargestellten Serviceeinheiten.

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

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 15: 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 16 dargestellten Serviceeinheiten.

TIP1-A_6373 - Serviceeinheiten des Anbieters HBA

Der Anbieter HBA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 16: 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 17 dargestellten Serviceeinheiten.

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

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

Tabelle 17: 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 18: 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 19 zugeordneten Serviceeinheiten.

TIP1-A_6375 - Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM

Serviceeinheit	Zugehörige Produkttypen
SE FD VSDM	VSD, 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 20: 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 21: 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:

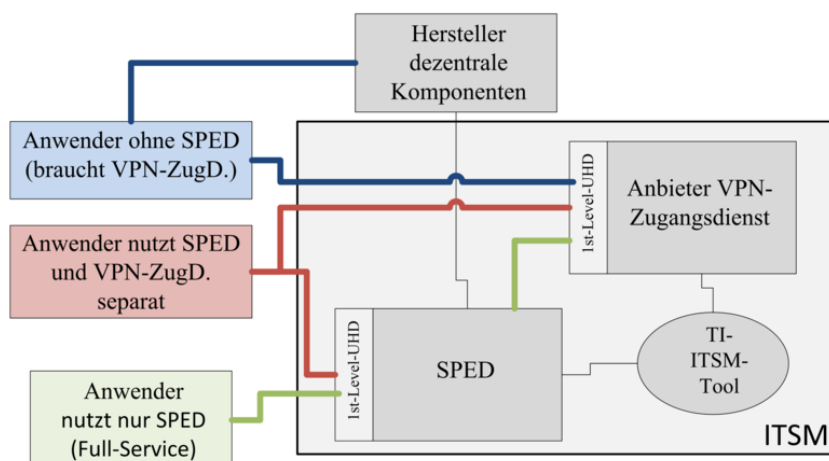


Abbildung 1 Supportvarianten aus Sicht des Anwenders

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 22: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

Supportmodell	Bbeauftragt	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 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

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

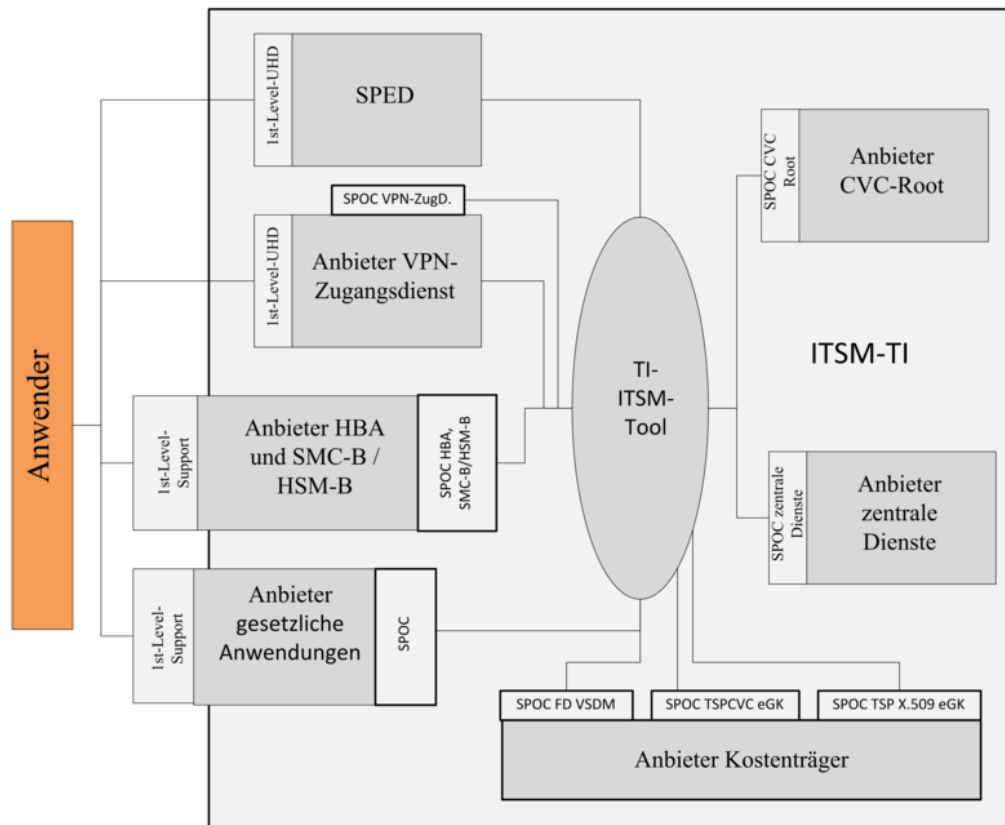


Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support

Alle am TI-ITSM 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 **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 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 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 23: 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 24: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA

Servicenehmer
SPED
Anbieter TSP CVC eGK
Anbieter Zentrale Platforddienste
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.

[<=]

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 25: 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 \leq 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-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.

[\leq]

TIP1-A_6413 - Serviceleistung der TI-ITSM-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.

[\leq]

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 26: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

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

[\leq]

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 27: 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-Teilnehmer unterscheidet zwei Servicezeiten:

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

TI-ITSM-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-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport in der eingeschränkten Servicezeit

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit

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

[<=]

TIP1-A_6412 - Erreichbarkeit des 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management

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

Tabelle 28: 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	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 SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK,	Mo-Fr 9:00 -17:00,	Keine Angabe

Anbieter TSP X.509 eGK		
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 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-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 29: 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-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 30: 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 31: 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-Teilnehmer.

TIP1-A_6422 - Qualifikationszeit lokaler Incident

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

Tabelle 32: 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-Teilnehmer **MÜSSEN** die in Tab_KPT_Betr_TI_031 dargestellten Meldezeiten an den GBV-TI für übergreifende Incidents einhalten.

Tabelle 33: 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-Teilnehmersupport

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

Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident

Anbieter	Reaktionszeit	SL-ID
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 1: <= 60 min mit 95% Quantil 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_0015 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-Teilnehmersupport

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

Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support

Anbieter	Qualifikationszeit	SL-ID
	Prio 1: <= 60 min	ITSM_0019
	Prio 2: <= 60 min	ITSM_0020
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 3: <= 2 h	ITSM_0021
	Prio 4: <= 2 h	ITSM_0022
Anbieter Zentrale Plattformdienste	jeweils mit 95% Quantil pro Monat	
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-Teilnehmersupport

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

Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents

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_0023	Prio 1: alle 1 h	ITSM_0027
Anbieter HBA		ITSM_0024	Prio 2: alle 2 h	ITSM_0028
Anbieter SMC-B / HSM-B		ITSM_0025	Prio 3: täglich	ITSM_0029
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		ITSM_0026	Prio 4: täglich jeweils mit 95% Quantil pro Monat	ITSM_0030
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-Teilnehmersupport

TI-ITSM-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 37: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support

Anbieter	Lösungszeit	SL-ID
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 1: Regellösungszeit: <= 2 h mit 90% Quantil pro Monat, Prio 2: Regellösungszeit: <= 4 h mit 90% Quantil 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_0031 ITSM_0032 ITSM_0033
Anbieter Zentrale Plattformdienste		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-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-Teilnehmers: Die Zeit, in der nach der Ersterkennung, eine Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortlichkeit erfolgen muss.

TIP1-A_6429 - Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer

TI-ITSM-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 38: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM-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 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-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 39: 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-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-Teilnehmer

TI-ITSM-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 40: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
----------	-------------	-------

	Prio 1: <= 4 h	ITSM_0040
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 2: <= 8 h	ITSM_0041
Anbieter Zentrale Plattformdienste	Prio 3: <= 1 Werktag	ITSM_0042
Anbieter CVC-Root-CA	Prio 4: <= 2 Werktage mit 95% Quantil pro Monat	ITSM_0043
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 41: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen

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

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

Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
	Prio 1: <= 20 min	ITSM_0048
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 2: <= 4 h	ITSM_0049
Anbieter Zentrale Plattformdienste	Prio 3: <= 8 h	ITSM_0050
Anbieter CVC-Root-CA	Prio 4: <= 1 Werktag	ITSM_0051
Anbieter HBA	jeweils mit 95% Quantil pro Monat	
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-Teilnehmer:

TIP1-A_6434 - Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer

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

Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
	Prio 1: <= 30 Kalendertage	ITSM_0052
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 2: <= 40 Kalendertage	ITSM_0053
Anbieter Zentrale Plattformdienste	Prio 3: <= 70 Kalendertage	ITSM_0054
Anbieter CVC-Root-CA	Prio 4: <= 100 Kalendertage	ITSM_0055
Anbieter HBA	mit 95% Quantil pro Monat	
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-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 44: 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 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).

[<=]

5 Anhang A – Verzeichnisse

5.1 – Abkürzungen

Tabelle 45: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Erläuterung
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
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	Telematikinfrastuktur
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	28
Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support	29

5.4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 TI-ITSM-Teilnehmer	9
Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_051 Support- und Serviceverantwortung des SPED	12
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_053 Servicezerlegung der Anbieter im TI-ITSM	16
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_054 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM	17
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB	19
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM	20
Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM	20
Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung	21
Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung	21
Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“	21
Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“	22
Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED	23
Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services	23
Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste	24
Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA	25
Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA	25
Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B	25
Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B	26
Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM	26
Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“	26
Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK	27
Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht	28
Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste	37

Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA	38
Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM	42
Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	43
Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenz- umgebung.....	43
Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen.....	44
Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster.....	45
Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU).....	46
Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident.....	46
Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support.....	46
Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident	47
Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident	47
Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support.....	48
Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents	49
Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level- Support.....	49
Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM- Teilnehmer.....	50
Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen	51
Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer	51
Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen	52
Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer	53
Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche TI- ITSM-Teilnehmer	53
Tabelle 44: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter	54
Tabelle 45: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis	56

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