

**Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur**

# Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb

Version:	3.56.0
Revision:	192694200596
Stand:	02.10.201903.2020
Status:	freigegeben
Klassifizierung:	öffentlich
Referenzierung:	gemKPT_Betr

## Dokumentinformationen

### Änderungen zur Vorversion

Anpassungen des vorliegenden Dokumentes im Vergleich zur Vorversion können Sie der nachfolgenden Tabelle entnehmen.

### Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
3.0.0	14.05.18		freigegeben	gematik
3.0.1	24.08.18		Korrektur der Übertragung der bekannten Änderung (redaktionell)	gematik
3.1.0	26.10.18		Anpassung aufgrund P15.9 und P15.10	gematik
3.2.0	18.12.18	3.2	Ergänzung Anbieter-Konstellationen und ePA-Inhalte	gematik
3.3.0	15.05.19		KTR- und Basis-Consumer hinzugefügt	gematik
3.4.0	28.06.19		Einarbeitung P19.1	gematik
3.5.0	02.10.19		Einarbeitung P16.1/P20.1	gematik
			Einarbeitung P21.1	gematik
3.56.0	02.10.1903.20		freigegeben	gematik

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einordnung des Dokumentes .....</b>	<b>7</b>
1.1 Zielsetzung .....	7
1.2 Zielgruppe .....	7
1.3 Geltungsbereich .....	7
1.4 Abgrenzung des Dokuments .....	7
1.5 Methodik .....	7
1.5.1 Anforderungen .....	7
<b>2 Grundlagen des Betriebs .....</b>	<b>9</b>
2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts .....	9
2.2 Begriffserläuterungen .....	9
2.2.1 Business Servicekatalog .....	9
2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog .....	9
2.2.3 Organisatorische Service Level .....	9
2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI ITSM Teilnehmer .....	10
2.2.5 Service Verzeichnis .....	10
<b>3 Servicekonzept .....</b>	<b>11</b>
3.1 Übergreifendes IT Service Management der TI .....	11
3.2 Rollen .....	11
3.2.1 Begriffserläuterungen .....	11
3.2.1.1 Servicenehmer .....	11
3.2.2 TI Service .....	11
3.2.3 TI ITSM Teilnehmer .....	12
3.2.3.1 Anbieterkonstellationen .....	14
3.2.4 DVO .....	16
3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI) .....	16
3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI ITSM Teilnehmer .....	16
3.2.7 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) .....	16
3.2.8 Full Service SPED (Service Provider endnutzernahe Dienste und Anbieter VPN-Zugangsdienst gleichzeitig) .....	17
3.2.9 Anbieter .....	17
3.2.10 Hersteller dezentraler Produkte .....	18
3.2.11 Hersteller zentraler Produkte .....	18
3.2.12 gematik Test in der TU .....	18
3.2.13 Anwender .....	18
3.2.14 Versicherte .....	18
3.2.15 Anbieter VPN ZugD .....	19
3.2.16 User Help Desk (UHD) .....	19
3.2.17 Versicherten Help Desk (VHD) .....	19
3.2.18 Anbieter ePA Aktensystem .....	19
3.2.19 Anbieter Service Monitoring .....	20
3.3 Servicemodell .....	20
3.3.1 Servicekomponenten .....	21
3.3.2 Servicezerlegung .....	21

3.3.2.1 Legende.....	23
3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI].....	24
3.3.3.1 Legende.....	25
<b>3.4 Supportkonzept.....</b>	<b>26</b>
3.4.1 Begriffserläuterungen.....	26
3.4.2 Supportstruktur.....	27
3.4.2.1 Varianten zwischen Anwender, SPED und VPN-Zugangsdienst.....	27
3.4.2.2 Anwendersupport.....	27
3.4.2.3 Prozessübergreifende Kommunikation.....	28
3.4.2.4 Übersicht der 1st- und 2nd/3rd-Level-Supportstruktur im TI-ITSM.....	29
3.4.3 User Help-Desk (UHD) des SPED.....	30
3.4.4 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer.....	31
<b>4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Begriffserläuterungen.....</b>	<b>32</b>
4.1.1 Anbietertypsteckbrief.....	32
<b>4.2 Allgemeine Anforderungen.....</b>	<b>32</b>
4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer.....	32
4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten.....	34
<b>4.3 Service-Provider-Endnutzernahe-Dienste (SPED).....</b>	<b>34</b>
4.3.1 Verantwortlichkeiten.....	34
4.3.2 Serviceleistungen.....	35
<b>4.4 Anbieter-VPN-Zugangsdienst.....</b>	<b>35</b>
4.4.1 Verantwortlichkeiten.....	35
<b>4.5 Service-Level (vorgangsübergreifend).....</b>	<b>35</b>
4.5.1 Begriffserläuterungen.....	35
4.5.1.1 Quantil.....	35
4.5.1.2 Reaktionszeit.....	36
4.5.1.3 Lösungszeit.....	36
4.5.1.4 Verifikationsfrist.....	36
4.5.2 Incident Management.....	36
4.5.3 Reporting.....	39
4.5.4 Datenaufbewahrung.....	41
<b>5 Anhang A – Verzeichnisse.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Abkürzungen.....</b>	<b>66</b>
<b>5.2 Glossar.....</b>	<b>67</b>
<b>5.3 Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>67</b>
<b>5.4 Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>68</b>
<b>5.5 Referenzierte Dokumente.....</b>	<b>69</b>
5.5.1 Dokumente der gematik.....	69
5.5.2 Weitere Dokumente.....	70
<b>1 Einordnung des Dokumentes.....</b>	<b>7</b>
1.1 Zielsetzung.....	7
1.2 Zielgruppe.....	7
1.3 Geltungsbereich.....	7

<b>1.4 Abgrenzung des Dokuments .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Methodik .....</b>	<b>7</b>
1.5.1 Anforderungen.....	7
<b>2 Grundlagen des Betriebs.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Begriffserläuterungen .....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Business-Servicekatalog.....	9
2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog.....	9
2.2.3 Organisatorische Service Level.....	9
2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer .....	10
2.2.5 Service-Verzeichnis .....	10
<b>3 Servicekonzept .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Rollen .....</b>	<b>11</b>
3.2.1 Begriffserläuterungen .....	11
3.2.1.1 Servicenehmer.....	11
3.2.2 TI-Service.....	11
3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer .....	12
3.2.3.1 Anbieterkonstellationen.....	14
3.2.4 DVO.....	16
3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI).....	16
3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer .....	16
3.2.7 Anbieter .....	17
3.2.8 Betreiber .....	17
3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte .....	18
3.2.10 Hersteller zentraler Produkte.....	18
3.2.11 gematik-Test in der TU.....	18
3.2.12 Anwender.....	18
3.2.13 Versicherte.....	18
3.2.14 Anbieter VPN-ZugD .....	19
3.2.15 User Help Desk (UHD).....	19
3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD).....	19
3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem.....	19
3.2.18 Anbieter Service Monitoring .....	20
3.2.19 Anbieter Basis-Consumer und KTR-Consumer.....	20
<b>3.3 Servicemodell .....</b>	<b>20</b>
3.3.1 Servicekomponenten .....	21
3.3.2 Servicezerlegung .....	21
3.3.2.1 Legende.....	23
3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] .....	24
3.3.3.1 Legende.....	25
<b>3.4 Supportkonzept.....</b>	<b>26</b>
3.4.1 Begriffserläuterungen .....	26
3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer .....	31
<b>4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Begriffserläuterungen .....</b>	<b>32</b>
4.1.1 Anbietertypsteckbrief.....	32

<b>4.2 Allgemeine Anforderungen .....</b>	<b>32</b>
4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer .....	32
4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten.....	34
<b>4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst.....</b>	<b>35</b>
4.3.1 Verantwortlichkeiten.....	35
<b>4.4 Service Level (vorgangsübergreifend).....</b>	<b>35</b>
4.4.1 Begriffserläuterungen .....	35
4.4.1.1 Quantil .....	35
4.4.1.2 Reaktionszeit.....	36
4.4.1.3 Lösungszeit .....	36
4.4.1.4 Verifikationsfrist.....	36
4.4.2 Incident Management .....	36
4.4.3 Reporting.....	39
4.4.4 Datenaufbewahrung .....	41
<b>5 Anhang A- Performance-Kenngrößen.....</b>	<b>42</b>
<b>6 Anhang B – Verzeichnisse .....</b>	<b>66</b>
6.1 Abkürzungen .....	66
6.2 Glossar .....	67
6.3 Abbildungsverzeichnis.....	67
6.4 Tabellenverzeichnis .....	68
6.5 Referenzierte Dokumente.....	69
6.5.1 Dokumente der gematik.....	69
6.5.2 Weitere Dokumente.....	70

---

## 1 Einordnung des Dokumentes

---

### 1.1 Zielsetzung

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

### 1.2 Zielgruppe

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

### 1.3 Geltungsbereich

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

### 1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- Verfügbarkeit und Performanceangaben zur TI [gemSpec\_Perf],
- Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- Servicekataloge
- Betriebsrichtlinie [gemRL\_Betr\_TI],
- Anbietertypsteckbriefe.

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

### 1.5 Methodik

#### 1.5.1 Anforderungen

Anforderungen als Ausdruck normativer Festlegungen werden durch eine eindeutige ID sowie die dem RFC 2119 [RFC2119] entsprechenden, in Großbuchstaben geschriebenen

deutschen Schlüsselworte MUSS, DARF NICHT, SOLL, SOLL NICHT, KANN gekennzeichnet.

Anforderungen werden im Dokument wie folgt dargestellt:

**<AFO-ID> - <Titel der Afo>**

Text / Beschreibung

[<=]

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche zwischen Afo-ID und Textmarke [<=] angeführten Inhalte.



---

## 2 Grundlagen des Betriebs

---

### 2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

Das Betriebskonzept beschreibt die Servicearchitektur (Servicekonzept/Supportkonzept) sowie die daraus resultierenden Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die betrieblichen Rollen

### 2.2 Begriffserläuterungen

#### 2.2.1 Business-Servicekatalog

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

Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A\_6367 definiert.

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

#### 2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

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

##### **TIP1-A\_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges**

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

[<=]

##### **TIP1-A\_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges**

TI-ITSM-Teilnehmer, die nach TIP1-A\_7258 einen Technischen Kennzahlenkatalog liefern, MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance, Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren.

[<=]

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

#### 2.2.3 Organisatorische Service Level

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

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

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

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

### 2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer

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

Der Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer kann entnommen werden, durch welche Anbieter-Rolle eine Unterstützungsleistung für welche Services erfolgt, diese nur optional erfolgt oder ob sie ausbleibt.

Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

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

### 2.2.5 Service-Verzeichnis

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

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

---

## 3 Servicekonzept

---

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

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

### 3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

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

### 3.2 Rollen

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

Hinweis zum Folgerelease:

Durch den Wegfall des SPED (Service Provider endnutzernaher Dienste) wird in einem Folgerelease des Betriebskonzeptes die Verantwortung für einen sicheren, der Empfehlung der gematik folgenden Aufbau der Leistungserbringenumgebung an eine Zertifizierung der Techniker geknüpft.

Dem DVG folgend wird die KBV eine Richtlinie zur IT-Sicherheit in der vertragsärztlichen und vertragszahnärztlichen Versorgung nach § 75b SGB V (aus DVG) erstellen.

Anbieter in der TI werden je nach Umfang und Aufwand dieser Richtlinie und der Umsetzung der Zertifizierung verpflichtet werden, bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten nur zertifizierte Techniker einzusetzen.

Die Erfüllung der Anforderungen (Zertifizierung) muss den Leistungserbringern auf Verlangen nachgewiesen werden.

#### 3.2.1 Begriffserläuterungen

##### 3.2.1.1 Servicenehmer

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

##### 3.2.2 TI-Service

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

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

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

### 3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer

Das IT-Service Management der TI wird als TI-ITSM bezeichnet. Die Teilnehmer am TI-ITSM werden als TI-ITSM-Teilnehmer bezeichnet. Die TI-ITSM-Teilnehmer sind in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer aufgeführt.

In der üblichen Konstellation wird ein Anbieter operativer Betriebsleistungen alle ihm zugeordneten Anforderungen selbst erfüllen und den Betrieb seines Produktes und die Bereitstellung eines UHD selbst übernehmen. Für diesen Fall gelten die folgend beschriebenen Regelungen für die Teilnahme am TI-ITSM. Abweichungen davon sind im Kapitel 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen aufgeführt.

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

**Tabelle 1: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer**

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am TI-ITSM
SPED	ja
Anbieter KTR-AdV	ja
Full-Service-SPED	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst *	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst mit UA **	nein
UA des Anbieters VPN-Zugangsdienst **	ja
Anbieter ePA-Aktensystem ***	ja
AnbieterBetreiber ePA-Aktensystem mit UA ***	nein
UA des Anbieters ePA-Aktensystem ***	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja
Gematik Test	ja
Gematik Betrieb	ja
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	ja

Anbieter weiterer Anwendungen	ja
Anbieter Service Monitoring	ja
Anbieter HBA	ja
Anbieter SMC-B / HSM-B	ja
Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	ja
Anbieter TSP X.509 Root-CA	ja
Anbieter TSP CVC eGK	ja
Anbieter CVC-Root-CA	ja
Anbieter Signaturdienst	ja
Anbieter KOM-LE	ja
Anbieter KTR-Consumer	janein
Anbieter Basis-Consumer	janein
Betreiber KTR-Consumer	ja
Betreiber Basis-Consumer	ja
Anbieter SGD_ePA zentral	ja
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
Hersteller Primärsysteme	nein

\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation I

\*\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation II und III der Unterauftragnehmer, der den Betrieb des Produktes übernimmt

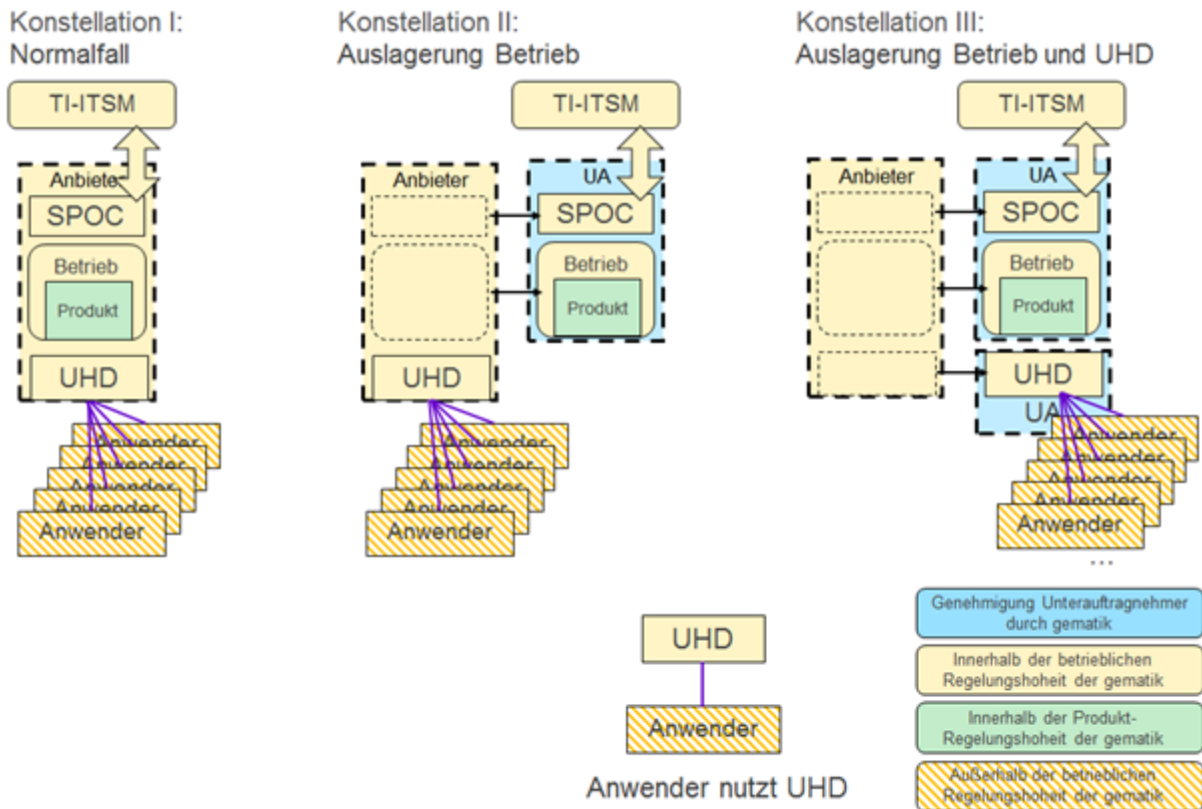
\*\*\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nicht abschließend definiert, siehe 3.2.18 Anbieter ePA-Aktensystem

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

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

### 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen

Anbieter operativer Betriebsleitungen können sich bei der Erbringung der Betriebsleistung oder Teilen hiervon eines Unterauftragnehmers bedienen.



**Abbildung 1: Anbieterkonstellation**

Die Beauftragung von Unterauftragnehmern durch den zugelassenen Anbieter bedarf der vorherigen Zustimmung der gematik und wird in den Zulassungsvertrag aufgenommen.

Die Verantwortung für die Erfüllung der Regelungen des Vertrages gegenüber der gematik trägt auch im Falle der Beauftragung von Unterauftragnehmern weiterhin ausschließlich der zugelassene Anbieter. Solange der Anbieter die Erfüllung der Anforderungen für den Betrieb seiner Produkte sowie für die Bereitstellung eines UHD selbst übernimmt, nimmt er die Normalkonstellation nach Kapitel 3.2.3 ein und ist TI-ITSM-Teilnehmer. Er erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

#### Konstellation I (Normalfall):

Der Anbieter ist TI-ITSM-Teilnehmer und erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

#### Konstellation II (Auslagerung Betrieb):

Der Anbieter kann sich bereits im Zulassungsverfahren durch seinen Unterauftragnehmer nach § 13 SGB X vertreten lassen und die erforderlichen Nachweise wie z.B. Betriebshandbuch, Anbietererklärung und Prozessprüfung bereits durch diesen erbringen lassen. Dann nimmt der Anbieter die Konstellation II ein. Die zum Nachweis der Anforderungen für den User Help Desk (UHD) erforderliche Anbietererklärung übernimmt der Anbieter selbst. Mit Abschluss des Zulassungsvertrages verpflichtet sich der Anbieter sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der gematik zur Abgabe aller erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller tatsächlichen Handlungen berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der Betriebsleistung erforderlich sind.

Dazu gehört auch die ausschließliche Teilnahme des Unterauftragnehmers an den TI-ITSM-Prozessen der gematik. Somit ist der Anbieter dann, abweichend von der Regelung nach Kap. 3.2.3, nicht selbst im TI-ITSM vertreten. Somit sind nur diejenigen Dienstleister im TI-ITSM vertreten, welche die betrieblichen Anforderungen an die Betriebsleistungen tatsächlich wahrnehmen.

### **Konstellation III (Auslagerung Betrieb und UHD):**

Zusätzlich zur Konstellation II kann der zugelassene Anbieter auch einen zweiten (oder denselben) Unterauftragnehmer mit der Erfüllung der Anforderungen, welche die Bereitstellung des UHD betreffen, beauftragen. Dann nimmt der Anbieter die Konstellation III ein. Die Erbringung der Nachweise der Anforderungen des Anbieters erfolgen wie in der Konstellation II – hierbei aber auch für den Betrieb des UHD - mit der Besonderheit, dass die Nachweise für die gesamten Betriebsleistungen inklusive UHD durch den Unterauftragnehmer im Zulassungsverfahren nach § 13 SGB X selbst erbracht werden können und der Anbieter auch hier aus den gleichen Gründen nicht selbst im TI-ITSM vertreten ist.

Auch in der Konstellation III ist der Unterauftragnehmer ausschließlicher Teilnehmer an den TI-ITSM-Prozessen der gematik und der Anbieter, abweichend von der Regelung nach Kap. 3.2.3, nicht selbst im TI-ITSM vertreten. Der zweite Unterauftragnehmer, der die Bereitstellung des UHD übernimmt, ist ebenfalls nicht im TI-ITSM vertreten.

Den TI-ITSM-Teilnehmern als auch den Anbietern eines UHD ist je nach Konstellation ein definierter Anforderungshaushalt im Anbietertypsteckbrief zugeordnet.

#### **A\_16217 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Versichertensupport**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A\_7266 einen VHD besitzen, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

#### **TIP1-A\_7260 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Anwendersupport**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A\_7266 einen UHD besitzen, MÜSSEN im **Anwendersupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

#### **TIP1-A\_7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander**

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

**TIP1-A\_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer**

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

**TIP1-A\_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer**

Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS gewährleisten, dass sämtliche in seiner Verantwortung betriebenen Produkte und Produktversionen von der gematik zugelassen sind und der Betrieb dieser jederzeit zulassungskonform unter Erfüllung aller technischen, sicherheitstechnischen und betrieblichen Anforderungen erfolgt. [≤]

### 3.2.4 DVO

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

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

### 3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

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

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

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

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

### ~~3.2.7 Service-Provider-endnutzernahe-Dienste (SPED)~~

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

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



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

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

~~Der SPED ist für die Erbringung der Unterstützungsleistung gemäß Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer verantwortlich.~~

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

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

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

### **3.2.93.2.7 Anbieter**

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

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

### **3.2.8 Betreiber**

Ein Betreiber ist eine natürliche oder juristische Person, die die Bereitstellung einer von der gematik zugelassenen bzw. bestätigten Komponente, eines Dienstes oder einer Anwendung der Telematikinfrastuktura erbringt und verantwortet.

Das Betreiben umfasst Tätigkeiten, wie das

- Bereitstellen der erforderlichen Betriebsmittel (z.B. Hardware),
- Anschließen von Betriebsmitteln an Betriebsmedien (wie z.B. Strom, Netzwerk, Klima),
- Starten und Aufrechterhaltung der technischen Betriebsprozesse und
- Einrichten, Konfigurieren, Inbetriebnahme und Überwachen der gewünschten Funktionalität, Verfügbarkeit und Sicherheit.

### **~~3.2.103.2.9~~ 3.2.103.2.9 Hersteller dezentraler Produkte**

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

### **~~3.2.113.2.10~~ 3.2.113.2.10 Hersteller zentraler Produkte**

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

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

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

### **~~3.2.123.2.11~~ 3.2.123.2.11 gematik-Test in der TU**

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

### **~~3.2.133.2.12~~ 3.2.133.2.12 Anwender**

Anwender sind natürliche Personen oder Organisationen, welche die Services der TI nutzen und dadurch einen Mehrwert für sich oder ihren Geschäftsprozess erwarten. Anwender in diesem Sinne sind Leistungserbringer.

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.

Dem Anwender (Leistungserbringer) wird zur Unterstützung und Problemlösung ein UHD angeboten.

### **~~3.2.143.2.13~~ 3.2.143.2.13 Versicherte**

Für die Serviceunterstützung der Versicherten stellt der Anbieter ePA-Aktensystem den Versicherten einen Versicherten Help Desk (VHD) zur Verfügung.

### ~~3.2.15~~3.2.14 Anbieter VPN-ZugD

Für die Anbieter eines VPN-ZugD gelten die drei Konstellationen aus Kapitel 3.2.3.1 abschließend. Der Anbieter kann sich zwischen diesen drei Konstellationen entscheiden und den Betrieb entweder selbst organisieren und alle Anforderungen des Anbietertypsteckbriefes selbst erfüllen. Alternativ kann er sich bereits im Zulassungsverfahren durch einen Unterauftragnehmer vertreten lassen sich somit für die Konstellation II oder III entscheiden. Mit Abschluss des Zulassungsvertrages verpflichtet sich dann der Anbieter sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der gematik zur Abgabe aller erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller tatsächlichen Handlungen berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der Betriebsleistung erforderlich sind. Im Zulassungsvertrag wird vermerkt, wer TI-ITSM-Teilnehmer ist.

Der Anbieter VPN-ZugD stellt seinen Anwendern (Leistungserbringern) einen UHD zur Verfügung.

### ~~3.2.16~~3.2.15 User Help Desk (UHD)

Der UHD verantwortet die Behebung von Störungen, die von Anwendern [siehe vorangegangene Kapitel] gemeldet werden. Ebenfalls gehört die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender zu den Services des Anbieters zum Leistungsumfang seines UHD. Liegt die Lösungsverantwortung nicht bei dem den UHD bereitstellenden Anbieter, erfolgt eine Weitergabe des Tickets über den SPOC an den lösungsverantwortlichen Anbieter über das TI-ITSM-System. Der Anwender erhält nach Lösung seiner Störung über seinen UHD eine Rückantwort.

### ~~3.2.17~~3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD)

Der VHD verantwortet die Behebung von Störungen im Zusammenhang mit der Nutzung des ePA-Aktensystems, die von Versicherten [siehe vorangegangene Kapitel] gemeldet werden. Liegt die Lösungsverantwortung nicht bei dem den VHD bereitstellenden Anbieter, erfolgt eine Weitergabe des Tickets über den SPOC an den lösungsverantwortlichen Anbieter über das TI-ITSM-System. Der Versicherte erhält nach Lösung seiner Störung über seinen VHD eine Rückantwort.

### ~~3.2.18~~3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem

Für den Anbieter ePA-Aktensystem dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen zur Orientierung – diese Optionen sind jedoch nicht abschließend. Der Anbieter kann entscheiden, in welcher Weise er den Betrieb organisiert. An dieser Stelle ist jedoch anzumerken, dass für die TI-ITSM-Prozesse nur ein einziger Dienstleister als TI-ITSM-Teilnehmer für den Anbieter im Anbietervertrag eingetragen werden kann. Dieser erfüllt dann die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten Berechtigungen und Verpflichtungen für den Anbieter.

Der Anbieter ePA-Aktensystem stellt abweichend von der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 nicht den Anwendern, sondern exklusiv den Versicherten, denen der Anbieter ePA-

Aktensystem ihre ePA-Akte zur Verfügung stellt, einen Versicherten Help Desk (VHD) zur Verfügung.

Der Anbieter ePA-Aktensystem ist für den Betrieb einer Instanz des Schlüsselgenerierungsdienstes SGD 1 (FAD) verantwortlich. Abgrenzend dazu ist der zentrale Schlüsselgenerierungsdienst SGD 2 (TIP) zu sehen, wie er auch separat in Tabelle: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer dargestellt ist.

### **3.2.193.2.18 Anbieter Service Monitoring**

Der Anbieter Service Monitoring betreibt das Produkt gemäß [gemSpec\_ServiceMon] und stellt die Messergebnisse und weitere Informationen dem GTI und definierten Teilnehmern zur Verfügung. Eine Unterstützung der beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer ist dazu bereits bei der Initialisierung des Systems bzw. bei Einrichtung und Inbetriebnahme der Probes notwendig.

#### **A\_18176 - Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung von Probes des Service Monitorings**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr – Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer] die Servicekomponente Service Monitoring unterstützen, MÜSSEN den Anbieter Service Monitoring bei der Einrichtung bzw. Änderung und Inbetriebnahme von Probes gemäß [gemSpec\_ServiceMon#5.4 ff.] unterstützen. [≤=]

Hinweis: Die Einrichtung und Inbetriebnahme finden im Rahmen des betrieblichen Change Managements statt.

### **3.2.19 Anbieter Basis-Consumer und KTR-Consumer**

Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen abschließend.

Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter Basis-Consumer und KTR-Consumer keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

## **3.3 Servicemodell**

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

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

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

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

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

### **3.3.1 Servicekomponenten**

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

Die Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern bezüglich der unterstützenden Servicekomponenten (SK).

### **3.3.2 Servicezerlegung**

TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt.

#### **TIP1-A\_7266 - Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle



Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen. 

Tabelle 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer 

Eigener Service	F																					
Unterstützungsservice	U																					
Vermittler der Unterstützungsservice	V																					
Unterstützung optional	O																					
Keine verpflichtende Verbindung	.																					
Servicekomponenten (SK)																						
ID#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X
SK FD VSDM	1	V	V	V	V	V	E	.	.	.	.	V	V	V	V	.	U	.	.	.	.	V
SK Signatur und Verschlüsselung	2	O	.	O	.	V	.	.	.	.	V	V	V	.	V	.	U	.	.	.	.	V
SK Zugang zur TI	3	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Sicherer Internetzugang	4	.	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	6	E	.	E	U	V	.	.	.	.	.	V	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK mobKT Konfigurationsservice	7	E	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK eHealth-Kartenterminal Konfigurationsservice	8	E	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Administration PVS des LE	9	U	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK initiale Integration SMC-B des LE	10	U	.	U	U	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Anbindung Bestandsnetze <sup>1</sup>	11	U	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.
SK Konfigurationsdienst	12	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Verzeichnisdienst	13	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	U	U
SK Zentrales Netz	14	.	.	V	V	E	U	.	.	.	U	U	U	.	.	.	U	.	U	.	U	U
SK Zeitdienst	15	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U
SK Namensdienst	16	.	.	V	V	E	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	U	U	U
SK TSL Dienst	17	.	.	V	V	E	.	.	.	.	U	U	U	.	.	U	.	.	.	.	U	U
SK Intermediär VSDM	19	.	.	V	V	E	V	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK CVC Root CA	20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.
SK TSP CVC	21	.	.	V	V	E	.	.	.	.	E	E	.	.	E	U	.	.	.	.	U	U
SK X.509 Root CA	22	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.
SK TSP X.509	23	.	.	V	V	E	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	U	U
SK OCSP Responder Proxy	25	.	.	V	V	E	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Weitere Anwendungen	26	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.
SK KOM-LE	27	U	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	U	U
SK Service Monitoring	28	.	.	U	U	U	U	.	.	E	U	U	U	U	.	.	U	.	.	U	.	U
SK ePA-Aktensystem	29	U	.	U	U	U	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	E	.	.	U
SK KTR-Consumer	30	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.
SK Basis-Consumer	31	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.
SK Signatordienst <sup>2</sup>	32	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E <sup>2</sup>	U	.	.	.	.	.	U	.	U
SK SGD_ePA am FD	33	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	E	.	U
SK SGD_ePA zentral	34	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	U	.	E
Anbieten eines User Help Desks (UHD)	100	E	.	E	E	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.
Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD)	101	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.

<sup>1</sup> Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Rechenanleihe der aematik.

<sup>2</sup> Die SK Signaturdienst ist Option des Anbieters TSP X.509 eGK, kann aber auch eigenständig angeboten werden

Eigener Service	E																					
Unterstützungsservice	U																					
Vermittlender Unterstützungsservice	V																					
Unterstützung optional	O																					
Keine verpflichtende Verbindung	.																					
Servicekomponenten (SK)																						
	ID <sup>1</sup>	B	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	Z	O	P	Q	R	S	T	U	V	X
SK FD VSDM	1	V	V	V	E	.	.	.	.	.	.	V	V	V	.	V	.	.	.	.	.	V
SK Signatur und Verschlüsselung	2	.	.	.	V	E	.	.	.	.	.	V	V	V	.	V	.	.	.	.	.	.
SK Zugang zur TI	3	.	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Sicherer Internetzugang	4	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	6	.	U	V	.	.	.	.	.	.	.	V	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK initiale Integration SMC-B des LE	10	.	U	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Anbindung Bestandsnetze	11	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.
SK Konfigurationsdienst	12	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Verzeichnisdienst	13	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.
SK Zentrales Netz	14	.	V	E	U	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	U	.	.	U	U	U
SK Zeitdienst	15	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U
SK Namensdienst	16	.	V	E	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	U	U	U
SK TSL Dienst	17	.	V	E	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	U	.	.	U	U	U	U
SK Intermediär VSDM	19	.	V	E	V	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U
SK CVC Root CA	20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.
SK TSP CVC	21	.	V	E	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	E	U	.	.	.	U	U	U
SK X.509 Root CA	22	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.
SK TSP X.509	23	.	V	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	U	U	U
SK OCSP Responder Proxy	25	.	V	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Weitere Anwendungen	26	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	E	E	.	.	.
SK Anschlusspunkt	35	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.
SK KOM-LE	27	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	U	U	.
SK Service Monitoring	28	.	U	U	U	.	.	.	E	U	U	U	.	U	.	U	.	.	U	.	U	U
SK ePA-Aktensystem	29	.	U	U	.	.	.	.	.	U	U	U	U	.	.	.	.	.	E	.	U	U
SK KTR-Consumer	30	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	.	E	.
SK Basis-Consumer	31	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	E	.	.
SK Signaturdienst <sup>2</sup>	32	.	V	V	.	.	.	.	.	.	.	.	<sup>2</sup>	E <sup>2</sup>	U	.	.	.	U	.	U	U
SK SGD_ePA am FD	33	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	.	.	.	.	E	.	U	U
SK SGD_ePA zentral	34	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	.	.	.	.	U	.	.	E
SK KTR-AdV	35	E	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Anbieten eines User Help Desks (UHD)	100	.	E	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.	.
Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD)	101	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	E	.	.	.

<sup>1</sup> Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Regelungshoheit der gematik

<sup>2</sup> Die SK Signaturdienst neu nicht mehr Option des Anbieters TSP X.509 eGK

### 3.3.2.1 Legende

Die Tabelle ist folgendermaßen lesbar:

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

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

E: eigener Service

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

U: Unterstützungsservice

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

### V: Vermittelnder Anwendungsservice

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

### O: Optionale Unterstützung

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

### **3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL\_Betr\_TI]**

Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Tabelle 3: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer besteht eine übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

Folgende Tabelle zeigt die Mitwirkungsverpflichtung in den aufgeführten ITIL-Betriebsprozessen der gematik gemäß Richtlinie Betrieb [gemRL\_Betr\_TI]:



Tabelle 3: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

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

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)		Anbiertyp KTR-Adv Anbiertyp VPN-Zugangsdienst Anbieter ZPD Fachdienst VSDM gematik Test gematik Betrieb Gesamtverantwortlicher TI (GTI) Anbieter Service Monitoring Anbiertyp HBA Anbiertyp SMC-B / HSM-B Anbieter TSP X.509 nonQES eGK Anbieter Signatordienst Anbiertyp X.509 Root-CA Anbiertyp TSP CVC eGK Anbiertyp CVC-Root-CA Anbiertyp Fachdienst KOM-LE Anbieter Anschlusspunkt aAdGNetG aAdG&aAdGNetG-TI Anbieter ePA-Aktensystem Anbiertyp Basis-Consumer Anbiertyp KTR-Consumer Anbiertyp SGD_ePA_zentral																							
		ID's	B	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	Z	O	P	Q	R	Y	S	T	U	V	W	X
Incident Mgmt	INC	I	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Problem Mgmt	PRD	II	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Change Mgmt	CHG	III	A/E	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E
Servicekatalog Management	SKM	IV	.	.	.	P	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	A/E	.	.	.	.	.	.	.	.
Service Level Mgmt	SLM	V	.	A/E	A/E	A/E	.	.	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	.	A/E	A/E	A/E	A/E
Request Fulfillment	RF	VI	A	A	E	A	A/E	A/E	A/E	E	A	A	A	A	A	A/E	A	E	A	A	A	A	A	A	A
Performance Mgmt	Perf	VII	.	A	A	A	.	.	E	A	A	A	A	A	A	.	.	A	A	.	.	.	.	A	A
Capacity Mgmt	Cap	XI	.	A	A	.	.	.	E	A	A	A	A	A	A	.	.	.	A	A	A	A	.	.	A
Knowledge Mgmt	KM	VIII	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	.	E	A/E	A/E	A/E	A/E
Continual Service Improvement	CSI	XII	.	.	.	.	A	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Configuration Mgmt	CM	IX	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Notfall Mgmt	NM	X	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	.	E	A/E	A/E	A/E	A/E

Die Prozesse Servicekatalog Management und Continual Service Improvement sind auf den AZPD beschränkt und werden in nicht-öffentlichen Dokumenten geregelt.

### 3.3.3.1 Legende

A: Auslöser in INC, PRO, CHG

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

E: Empfänger von INC, PRO, CHG

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

Auslöser und Empfänger im SKM

Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Service Katalog Management einbringt.

Empfänger (E) ist, wer Änderungen im Service Katalog Management aufnimmt.

Portalanbieter (P) ist, wer das TI-Service-Portal zur Verfügung stellt und selbst Nutzer ist.

### A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Servicelevel Management einbringt.

Empfänger (E) ist, wer im Servicelevel Management an Servicelevel-Reviews teilnimmt.

### A/E: Auslöser und Empfänger im RF

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

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

### A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

Auslöser (A) ist, wer Performancereports sendet.

Empfänger (E) ist die gematik.

### A/E: Auslöser und Empfänger im CapM

Auslöser (A) ist, wer Kapazitätspläne führt und reportet.

Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

### A/E: Auslöser und Empfänger im KM

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

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

### A/E: Auslöser und Empfänger im CSI

Auslöser (A) ist, wer ein CSI-Register führt und reportet.

Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

### A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

### A/E: Auslöser und Empfänger im NM

Aktiv (A) ist, wer im Notfall zuarbeiten und unterstützen muss.

Empfänger (E) stellen einen Notfall-Ansprechpartner bereit.

## 3.4 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept beschrieben.

### 3.4.1 Begriffserläuterungen

#### Supportverantwortung

Der Begriff soll ausschließlich im Zusammenhang mit dem 1st-Level-Support benutzt werden und bezieht sich auf die verantwortliche Koordination bei der Behebung einer

Störung: Wenn ein Anwender eine Störung an einen 1st-Level-Support meldet, die dieser selbst nicht beheben kann, dann verantwortet der 1st-Level-Support Koordination.

### **Lösungsverantwortung**

Die Lösungsverantwortung wird entweder durch den 1st-Level-Support selbst wahrgenommen, wenn sich die Störung innerhalb des 1st-Level-Supports lösen lässt, oder sie wird durch den 1st-Level-Support (Supportverantwortlicher) an den für die ~~Serviceeinheit~~Servicekomponente 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 Varianten zwischen Anwender, SPED und VPN-Zugangsdienst**

#### **1. Full-Service-SPED**

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

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

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

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

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

### **3.4.2.2 Anwendersupport**

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

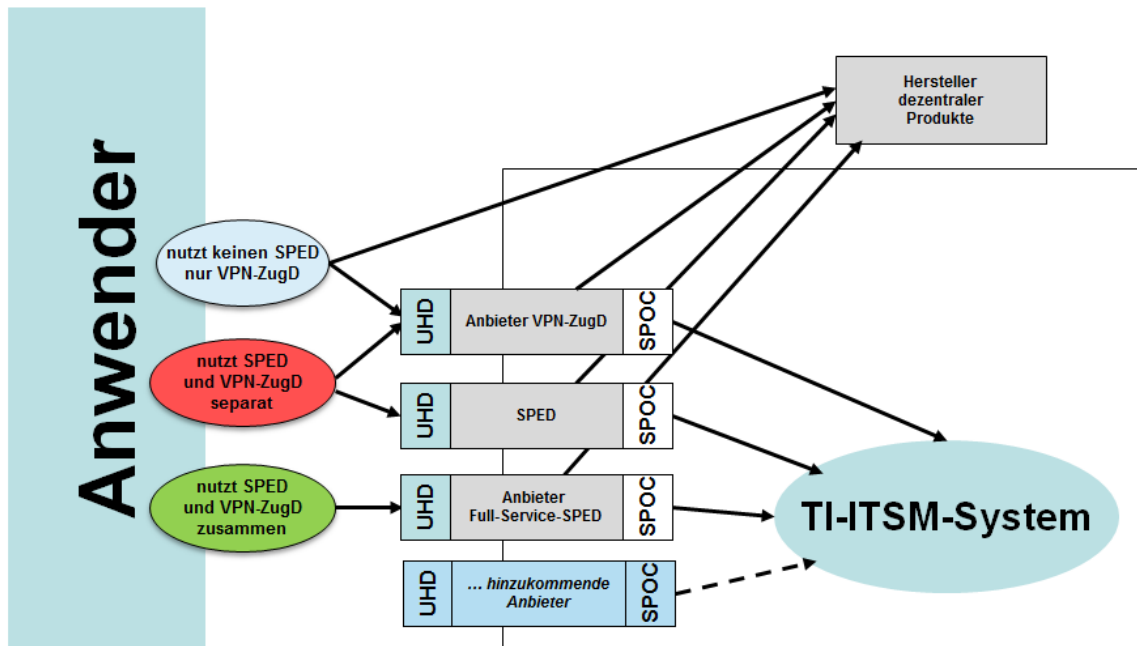


Abbildung 2: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders (exemplarisch)

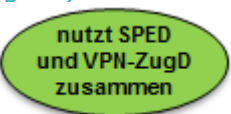

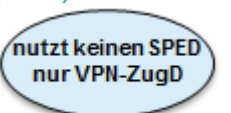
### 3.4.2.3 Prozessübergreifende Kommunikation

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

Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

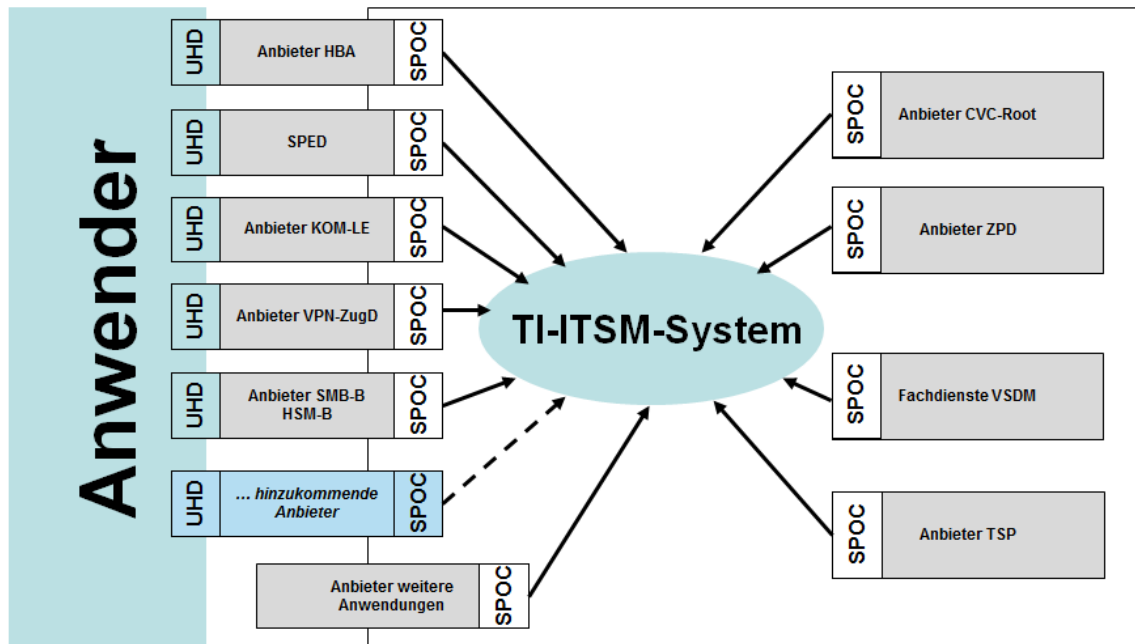
Tabelle 4: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

Supportmodell	Beauftragt	Service

<p>Full-Service (grün)</p> 	<p>SPED</p>	<p>Der SPED ist für den kompletten Support des Anwenders zuständig. Er ist außerdem selbst auch Anbieter des VPN-Zugangsdienstes oder kooperiert mit einem.</p> <p>Folgende zwei Varianten sind möglich:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst</li> <li>2. Der SPED kooperiert mit einem Anbieter VPN-Zugangsdienst.</li> </ol>
<p>SPED, VPN (rot)</p> 	<p>SPED+VPN</p>	<p>Der SPED ist für den Support des Anwenders zuständig mit Ausnahme des VPN-Zugangsdienstes, den der Anwender separat beauftragt.</p>
<p>VPN (blau)</p> 	<p>„Selfservice“ + VPN, oder DVO + VPN</p>	<p>Der VPN-Zugangsdienst leitet alle Anfragen an den serviceverantwortlichen Anbieter weiter. Störungen auf dezentraler Seite löst der VPN-Zugangsdienst nicht.</p>

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

Die folgende Abbildung zeigt die Supportstruktur im TI-ITSM:



**Abbildung 3: Abb\_KPT\_Betr\_02 – Struktur des 1st und 2nd/3rd Level Support  
UHD/SPOC/TI-ITSM-Teilnehmer (exemplarisch)**

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

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

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

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

### 3.4.3 User Help Desk (UHD) des SPED

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

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

- — Signatur und Verschlüsselung,
- — Zugang Bestandsnetze,
- — Sicherer Internetzugang,
- — Zugang zur TI

zu den Anwendungsservices:

- — Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- — weitere Anwendungen

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

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

### **3.4.43.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer**

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

---

## 4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

---

### 4.1 Begriffserläuterungen

#### 4.1.1 Anbietertypsteckbrief

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

Für die Anbieter weiterer Anwendungen gibt es davon abweichend einen Anwendungssteckbrief, in welchem die an ihn gerichteten Anforderungen beschrieben sind. Die betrieblichen Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT\_Betr, gemRL\_Betr\_TI).

### 4.2 Allgemeine Anforderungen

#### 4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer

##### Definition von Serviceleistungen

##### **TIP1-A\_6367-02** ~~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\_6359-02** - Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter

##### ~~TIP1-A\_6359~~ ~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs~~

~~Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter~~ ~~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\_6360-02** - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter

##### ~~TIP1-A\_6360~~ ~~Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs~~

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

[<=]



### **TIP1-A\_6388-02 - Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter für ihre zu verantwortenden Servicekomponenten**

~~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/Servicekomponenten ein lokales ITSM etablieren.

[<=]

### **TIP1-A\_6390-02 - Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter**

~~TIP1-A\_6390 – Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter und SPEDs~~ Anbieter und SPEDs MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen Teilnehmern nachkommen.

[<=]

### **Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung**

#### **TIP1-A\_6389-02 - Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd-Level (SPOCs) der Anbieter**

~~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\_6393-02TIP1-A\_6393 - Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen**

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

[<=]

### **Koordination von Serviceleistung**

#### **TIP1-A\_6377-02TIP1-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\_6415-02TIP1-A\_6415 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen.

[<=]

## 4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

### TIP1-A\_6371-02 - 2nd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter

~~4.3 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.**

~~[<=]Service-Provider-Endnutzernahe-Dienste (SPED)~~

#### ~~Kooperationsvertrag und Beschäftigung eines DVO~~

##### ~~TIP1-A\_6456—Regelmäßige Schulungen der DVO durch den SPED~~

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

~~[<=]~~

##### ~~TIP1-A\_6457—Vorlage eines Mustervertrages durch den SPED~~

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

~~[<=]~~

##### ~~TIP1-A\_6372—Kooperationsvertrag mit der gematik~~

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

~~[<=]~~

##### ~~TIP1-A\_6410—Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des SPED~~

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

~~[<=]~~

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

## 4.3.1 Verantwortlichkeiten

### ~~TIP1-A\_6387—Produktverantwortung des SPED~~

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

~~[<=]~~

### 4.3.2 Serviceleistungen

~~TIP1-A\_6396 – Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED~~ Der SPED MUSS sicherstellen, dass bei Bedarf Supportleistungen beim Anwender vor Ort durchgeführt werden können.

[<=]

### 4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst

#### 4.4.14.3.1 Verantwortlichkeiten

##### **TIP1-A\_6455 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst**

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

[<=]

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

##### **A\_18430 - Bereitstellung Firewall-Konfigurationsdaten vom Anbieter VPN-Zugangsdienst**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle für die Registrierung und den Verbindungsaufbau zur TI notwendigen Netzwerkinformationen (IP-Zieladressen und Ports) veröffentlichen und dem Gesamtverantwortlichen der TI bereitstellen. Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS diese veröffentlichten Informationen stets aktuell halten. [ <= ]

Die Veröffentlichung dieser Informationen durch den Anbieter kann über unterschiedliche Portale erfolgen, wie z.B. eigene Support-Portale oder die TI-Wissensdatenbank. Zielgruppe für die veröffentlichten Informationen sind sowohl die Leistungserbringer selbst als auch deren betreuende IT-Dienstleister.

Mit diesen Informationen sollen die lokalen Firewalls in den dezentralen Umgebungen der Leistungserbringer möglichst restriktiv konfiguriert werden können. Zeitgleich soll damit eine fehlerfreie Kommunikation der dezentralen TI-Komponenten mit der TI über Ihren VPN-Zugangsdienst sichergestellt werden.

### 4.5.4 Service Level (vorgangsübergreifend)

#### 4.5.14.4.1 Begriffserläuterungen

##### **4.5.114.4.1.1 Quantil**

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

Dies bedeutet, dass z. B. von 20 Messwerten im Berichtszeitraum 1 Unterschreitung des definierten Grenzwertes auftreten darf, um den Service Level im 95%-Quantil noch einzuhalten. Ab 19 Messwerten im Berichtszeitraum würde dagegen jede weitere

Überschreitung (z. B. Lösungszeit von Prio1  $\leq$  2 h wurde einmal überschritten) zur Verletzung des Service Levels führen.

#### 4.5.1.24.4.1.2 Reaktionszeit

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

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

#### 4.5.1.34.4.1.3 Lösungszeit

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

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

#### 4.5.1.44.4.1.4 Verifikationsfrist

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

Sie beginnt nach der im TI-ITSM-System dokumentierten Bereitstellung der Lösung und endet mit der im TI-ITSM-System vollzogenen Schließung des Vorgangs oder Ablehnung der Lösung. Je nach Vorgang erfolgt die Schließung differenziert. Im INC schließt der einstellende Teilnehmer, im PRO der Lösende nach Bestätigung.

### 4.5.24.4.2 Incident Management

#### TIP1-A\_6420-02TIP1-A\_6420 - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs

Der ~~Anbieter~~1st-Level-UHD eines Anbieters VPN-Zugangsdienst ~~und SPEDs eines 1st-Level-UHD MÜSSEN~~MUSS folgende Mindestservicezeiten nach Tab\_KPT\_Betr\_TI\_044 unterstützen.

**Tabelle 4: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen**

Anbieter/ <del>SPED</del>	Mindestservicezeit
<del>SPED</del> Anbieter VPN- Zugangsdienst	Mo-Fr 09:00 -17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an <del>bundeseinheitlichen</del> Feiertagen <b>bundeseinheitlichen</b> Feiertagen]
<del>Anbieter-VPN-</del> Zugangsdienst	

[ $\leq$ ]

Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten sind marktindividuell zu vereinbaren.

### TIP1-A\_7265-02TIP1-A\_7265 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport

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

**Tabelle 5: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM**

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

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

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

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

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

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

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

### A\_13573 - Alternative Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport

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

Tabelle 6: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

	Prozess	Prio	PU			TU / RU			Quantil in %
			A	B	C	D	E	F	
			Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	
1	INC	1	1	2	H	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
Verifikationsfrist:									
13	INC, PRO, CHG, RF**		48		H	48		H	100%

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

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

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

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

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

#### 4.5.34.4.3 Reporting

Zum Zwecke der monatlichen Bewertung der Service Level müssen die von den TI-ITSM-Teilnehmern zu erfassenden und zu übermittelnden technischen Performancekenngrößen vollständig vorliegen.

**A\_18238 - Service Level - Übermittlung von Performance-Reports**

TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL\_Betr\_TI#A\_18236] technische Performance-Kenngrößen in Performance-Reports liefern, MÜSSEN den Report spätestens zum 5. Werktag des auf den Berichtszeitraum folgenden Monats vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt übermitteln. [≤]

**A\_18239 - Service Level - Lieferung von Rohdaten-Performance-Reports**

TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL\_Betr\_TI#A\_18237] technische Performance-Kenngrößen in Rohdaten-Performance-Berichten liefern, MÜSSEN die für den Monat zu liefernden Berichte spätestens zum 5. Werktag des auf den Berichtszeitraum folgenden Monats vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt liefern. [≤]

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer muss die Werte der von ihm zu verantwortenden Service Level bereitstellen, d.h. prüfen, ggf. erfassen, bewerten, kommentieren und für die weitere Verarbeitung im TI-ITSM-System freigeben (siehe [gemRL\_Betr\_TI#9.2.2]). Für das technische und organisatorische Service Level-Reporting stellt der Gesamtverantwortliche der TI eine Reportingschnittstelle im TI-ITSM-System zur Verfügung.

Die Bereitstellung kann vom TI-ITSM-Teilnehmer erst dann vorgenommen werden, wenn der betreffende Service Level-Report im TI-ITSM-System zur Verfügung steht. Es ist beabsichtigt, den Service Level-Report spätestens zum 10. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Kalendermonats zur Verfügung zu stellen, so dass jedem TI-ITSM-Teilnehmer mindestens eine Frist von drei Werktagen zur Bereitstellung seiner Service Level verbleibt.

**A\_18240 - Reporting der technischen Service Level**

TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemSpec\_Perf] technische Performance-Kenngrößen erfassen und liefern, MÜSSEN die Werte der Service Level Performance-Kenngrößen gemäß [gemRL\_Betr\_TI#GS-A\_4100, GS-A\_4101 und GS-A\_5604] einmal im Monat - spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Monats - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat. [≤]

**A\_18241 - Reporting der organisatorischen Service Level**

TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT\_Betr] organisatorische Service Level erfüllen, MÜSSEN die Werte der organisatorischen Service Level gemäß [gemRL\_Betr\_TI#GS-A\_4100, GS-A\_4101 und GS-A\_5604] einmal im Monat - spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Monats - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat. [≤]

Die Erfüllung der Reporting-Anforderungen [A\_18238, A\_18239 sowie A\_18240 und A\_18241] wird pro Anforderung im monatlichen Service Level-Reporting ausgewiesen.



#### **4.5.44.4.4 Datenaufbewahrung**

##### **TIP1-A\_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten**

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

[<=]

---

## 5 Anhang A- Performance-Kenngrößen

---

Für die Performance-Größen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Groessen) zu den Performance-Dimensionen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Dimensionen) erfassen und reporten die Produkttypen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen) für die Schnittstellenoperationen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Schnittstellenoperationen) die Performance-Kenngrößen gemäß Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Kenngroessen. OSCP-Responder liefern Performance-Größen getrennt nach Zertifikatstypen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Zertifikatstypen).

Das Zentrale Netz erfasst Ausfälle bezogen auf die Verbindungen (Vxx) zwischen konkreten Produktinstanzen pi der TI vom Typ VPN-Zugangsdienst, Zentraler Dienst TI-Plattform, Fachanwendungsspezifischer Dienst und Sicherheitgateway Bestandsnetze. Siehe hierzu [gemKPT\_Arch\_TIP], Abbildung „Netzwerktopologie der TI“.

Der konkrete Bezeichner Vxx für eine Verbindung zwischen den beiden SZZPs szzp1 und szzp2 lautet

$$Vxx = „V“ + szzp1 + „_“ + szzp2$$

Relevant sind dafür nur die einem Aufrufer sichtbaren SZZPs (auch als „logischer SZZP“ bezeichnet), nicht einzelne physische Instanzen, die gemeinsam zur Verfügbarkeit des SZZPs beitragen. Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs sind mit gematik Betrieb (Operations) abzustimmen. szzp1 sei immer der Bezeichner, der in alphanumerischer Sortierung vor szzp2 liegt.

Beispiel: PDT08-S01-D3-G10-V0001\_0007

Das Zentrale Netz erfasst gemäß [gemSpec\_Perf#GS-A\_5014] an seinen Sicheren Zentralen Zugangspunkten (SZZP) die Datenmengen getrennt nach Richtungen Rxx. Dabei gibt die Richtung Rxx an, welche Dienstinstanz betroffen ist und ob der Fluss zur Instanz hin (Rz) oder von der Instanz weg (Rv) erfolgt.

Der Bezeichner Rxx setzt sich zusammen aus „Rz“ für die Richtung zur Dienstinstanz hin und „Rv“ für die Richtung von der Dienstinstanz weg sowie einem Bezeichner für die Dienstinstanz. Der Bezeichner für die Dienstinstanz setzt sich aus drei durch „\_“ getrennten Teilen zusammen. Einem Bezeichner für den logischen SZZP, einem Bezeichner für den Produkttypen und einem Bezeichner für den Anbieter des Dienstes. Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs und Anbieter sind mit gematik Betrieb (Operations) abzustimmen. Die Bezeichner für die Produkttypen gibt Tabelle Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen vor.

Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rv0001\_PDT04\_ARVTO

Für die VSDM-Produkttypen erfolgt abweichend zu [gemSpec\_Perf#GS-A\_5014] die Volumenerfassung für die VSDM-Produkttypen pro SZZP in Summe über Anbieter und VSDM-Produkttypen (nur aufgeschlüsselt nach Richtung).

Damit die Syntax der Bezeichner auch für diesen Ausnahmefall erhalten bleibt, wird als Produkttypbezeichner „VSDM“ gesetzt und als Anbieterbezeichner „XXXXX“.

Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rz0035\_VSDM\_XXXXX

Für den Produkttyp VPN-Zugangsdienst werden zur Unterscheidung einzelner VPN-Konzentratoren zwei weitere Bezeichnungen VPNK-TI\_X (VPN-Konzentrator TI) und VPNK-SIS\_X (VPN-Konzentrator SIS) eingeführt. Der Platzhalter „X“ ist ein eindeutiger Bezeichner eines VPN-Konzentrators und wird durch den Anbieter des VPN-Zugangsdienstes vergeben. Es sind 32 Zeichen zulässig.

Beispiel: PDT09-S11-D1-G03-VPNK-TI\_vpnk1.fra.providerx.de

Tabelle Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Rohdaten zeigt exemplarisch die in zwei Erfassungszeiträumen gemessenen Performance-Daten zu einzelnen Anfragen und Tabelle Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Performance\_Kenngrößen die aus diesen generierten Performance-Kenngrößen.

Tab\_gemSpec\_Perf\_Performance-Dimensionen

**Tabelle 7: Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Dimensionen**

ID	Performance-Dimension
D1	Last
D2	Bearbeitungszeit
D3	Verfügbarkeit

Tab\_gemSpec\_Perf\_Performance-Groessen

**Tabelle 8: Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Groessen**

ID	Größe	Einheit
D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum.	Integer
D1-G02	Datenmenge [kByte] pro Richtung.	Integer
D1-G03	Datenmenge [kByte] in Richtung zum Internet.	Integer
D1-G04	Datenmenge [kByte] in Richtung vom Internet.	Integer
D1-G05	Anzahl der bestehenden VPN-Tunnel.	Integer

D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel.	Integer
D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel.	Integer
D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbits/s im Erfassungszeitraum.	Integer
D1-G09	Anzahl der im Erfassungszeitraum abgelehnten Aufrufe.	Integer
D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten.	Integer
D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.	Integer
D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps.	Integer
D2-G06	Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt. [msec]	Integer
D2-G07	Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator.	Integer
D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]	Integer
D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls.	Zeitstempel (Auflösung sec)
D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls.	Zeitstempel (Auflösung sec)
D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat. [%/1000]	Integer
D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. [%/1000]	Integer
D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. [%/1000]	Integer
D3-G18	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. [%/1000]	Integer

D3-G19	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. [%/1000]	Integer
D3-G22	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. [%/1000]	Integer
D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps.	Integer
D3-G25	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. [%/1000]	Integer
D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G29	Anzahl der Bearbeitungszeiten mit Überschreitung der Bearbeitungszeitvorgabe.	Integer

Tabelle 9: Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen

ID	Produkttyp	Produkttyp-Name
PDT01	gemProdT_OCSP_Proxy	OCSP-Responder-Proxy
PDT02	gemProdT_X.509_TSP_QES	Trust Service Provider X.509 QES
PDT03	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_eGK	Trust Service Provider X.509 nonQES - eGK
PDT04	gemProdT_TSL	TSL-Dienst

PDT05	gemProdT_St_Ampel	Störungssampel
PDT06	gemProdT_NamD	Namensdienst
PDT07	gemProdT_ZeitD	Zeitdienst
PDT08	gemProdT_ZentrNetz	Zentrales Netz der TI
PDT09	gemProdT_VPN_ZugD	VPN-Zugangsdienst
PDT10	gemProdT_SG_BestNetze	Sicherheitsgateway für Bestandsnetze
PDT11	gemProdT_KSR	Konfigurationsdienst
PDT12	gemProdT_eGK	eGK
PDT13	gemProdT_HBA	HBA
PDT14	gemProdT_SMC-B	SMC-B
PDT15	gemProdT_SMC-K	SMC-K
PDT16	gemProdT_SMC-KT	SMC-KT
PDT17	gemProdT_Kon	Konnektor
PDT18	gemProdT_KT	eHealth-Kartenterminal
PDT19	gemProdT_MobKT	Mobiles Kartenterminal
PDT20	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienste VSDM (UFS)
PDT21	gemProdT_Intermediär_VSDM	Intermediär VSDM
PDT22	gemProdT_gematik_Root_CA	gematik-Root-CA
PDT23	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienst VSDM (VSDD)
PDT24	gemProdT_FD_KOMLE	Fachdienst KOM-LE
PDT25	gemProdT_VZD	Verzeichnisdienst
PDT26	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienst VSDM (CMS)
PDT27	gemProdT_CM_KOMLE	KOM-LE-Clientmodul

PDT29	gemProdT_FM_VSDM	Fachmodul VSDM
PDT31	gemProdT_CVC_TSP	Trust Service Provider CVC
PDT32	gemProdT_CVC-Root	CVC-Root
PDT33	gemProdT_HSM-B	HSM-B
PDT34	gemProdT_mobKT_VSDM	Fachmodul VSDM (mobKT)
PDT35	gemProdT_KTR-AdV_Server	Komponente AdV-Server der KTR-AdV
PDT36	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_HBA	Trust Service Provider X.509 nonQES - HBA
PDT37	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_Komp	Trust Service Provider X.509 nonQES - Komponentenzertifikate
PDT38	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_SMC-B	Trust Service Provider X.509 nonQES - SMC-B
PDT39	gemProdT_HBA_G2.1	HBA_G2.1
PDT40	gemProdT_SMC-B_G2.1	SMC-B_G2.1
PDT41	gemProdT_ServiceMon	Service Monitoring
PDT42	gemProdT_KTR-AdV-Terminal	KTR-AdV-Terminal
PDT43	gemProdT_Aktensystem_ePA	ePA-Aktensystem
PDT44	gemProdT_Frontend_Vers_ePA	ePA-Frontend des Versicherten
PDT45	gemProdT_Basis-Consumer	Basis-Consumer
PDT46	gemProdT_KTR-Consumer	KTR-Consumer
PDT47	gemProdT_SigD	Signaturdienst
PDT48	gemProdT_SGD_ePA	Schlüsselgenerierungsdienst
PDT49	gemProdT_ePA-Modul_FdV	ePA-Modul Frontend des Versicherten

Tab\_gemSpec\_Perf\_Schnittstellenoperationen

**Tabelle 10: Tab\_gemKPT\_Betr\_Schnittstellenoperationen**

ID	Schnittstellen::Operation
----	---------------------------

S01	I*
S02	I_KSRS_Download::list_Updates
S04	I_KSRS_Download::get_Updates
S05	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status
S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)
S07	I_DNS_Service_Localization
S08	I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address
S09	I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN
S10	I_IP_Transport(P::Verbindung)
S11	I_IP_Transport(P::Verbindung+Richtung)
S12	I_TSL_Download
S13	I_NTP_Time_Information
S14	I_Secure_Access_Bestandsnetz
S15	I_Secure_Channel_Tunnel
S16	I_Directory_Query
S17	I_BNetzA_VL_Download::download_VL
S18	I_CRL_Download

Tab\_gemSpec\_Perf\_Zertifikatstypen

**Tabelle 11: Tab\_gemKPT\_Betr\_Zertifikatstypen**

ID	Zertifikatstypen
Z01	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): Root-Zert
Z02	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): CA-Zert
Z03	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): EE-Zert
Z04	eGK-Zertifikate (C.CH.AUT)



Z05	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.OSIG)
Z06	HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)
Z07	SMC-B Zertifikate (C.HCI.ENC)
Z08	Konnektor-Zertifikate (SMC-K, C.NK.VPN)
Z09	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT)
Z10	TLS Zertifikate der zentralen Dienste (C.ZD.TLS)
Z11	TLS Zertifikate der Fachdienste (C.FD.TLS)
Z12	TSL-Signerzertifikat
Z13	HBA-Zertifikate (C.HP.AUT)
Z14	HBA-Zertifikate (C.HP.AUT): CA-Zert
Z16	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT): CA-Zert
Z17	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.ENC): CA-Zert
Z18	HBA-Zertifikate (C.HP.ENC): CA-Zert
Z19	gematikRoot-CA-Zert
Z20	Sonstige oben nicht genannte Zertifikate (z.B. für HBA-Vorläuferkarten)

Tab\_gemSpec\_Perf\_Aufrufquelle

**Tabelle 12: Tab\_gemKPT\_Betr\_Aufrufquelle**

ID	Aufrufquelle
Q1	aus der TI
Q2	aus dem Internet

Tab\_gemSpec\_Perf\_Performance-Kenngrößen

**Tabelle 13: Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Kenngrößen**

### Produkttyp - Schnittstelle

Performance-Kenngröße	Performance-Grösse	Störungs- ampel	Service- Level- Report	Performance- Report
<b>AdV-Server</b>				
PDT35-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT35-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT35-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT35-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>OCSP-Proxy -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT01-S06-D1-G01-Z20	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT01-S06-D2-G03-Z20	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT01-S06-D2-G04-Z20	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT01-S06-D2-G05-Z20	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT01-S06-D2-G08-Z20	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT01-S06-D3-G10-Z20	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT01-S06-D3-G11-Z20	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT01-S06-D3-G14-Z20	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT01-S06-D3-G16-Z20	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	

<b>TSP-X.509QES -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT02-S06-D1-G01-Z03-Qy	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT02-S06-D2-G03-Z03-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT02-S06-D2-G04-Z03-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT02-S06-D2-G05-Z03-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT02-S06-D2-G08-Z03-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT02-S06-D3-G10-Z03-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT02-S06-D3-G11-Z03-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT02-S06-D3-G14-Z03-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT02-S06-D3-G16-Z03-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>TSP-X.509nonQES -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT03-S06-D1-G01-Zxx-Qy	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT03-S06-D2-G03-Zxx-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x

PDT03-S06-D2-G04-Zxx-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT03-S06-D2-G05-Zxx-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT03-S06-D2-G08-Zxx-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT03-S06-D3-G10-Zxx-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03-S06-D3-G11-Zxx-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03-S06-D3-G14-Zxx-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT03-S06-D3-G16-Zxx-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>TSL-Dienst - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)</b>				
PDT04-S06-D1-G01-Z12	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT04-S06-D2-G03-Z12	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT04-S06-D2-G04-Z12	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT04-S06-D2-G05-Z12	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT04-S06-D2-G08-Z12	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	

PDT04-S06-D3-G10-Z12	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S06-D3-G11-Z12	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S06-D3-G12-Z12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>TSL-Dienst - I_TSL_Download</b>				
PDT04-S12-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT04-S12-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S12-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S12-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>TSL-Dienst - I_BNetzA_VL_Download::download_VL</b>				
PDT04-S17-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT04-S17-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S17-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S17-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>CRL-Dienst - I_CRL_Download</b>				
PDT03-S18-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT03-S18-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03-S18-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x

PDT03-S18-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Störungssampel</b>				
PDT05-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT05-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT05-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT05-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT05-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Namensdienst - I_DNS_Service_Localization</b>				
PDT06-S07-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT06-S07-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT06-S07-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT06-S07-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT06-S07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT06-S07-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S07-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S07-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	

PDT06-S07-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address</b>				
PDT06-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT06-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT06-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT06-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT06-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT06-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S08-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT06-S08-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN</b>				
PDT06-S09-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT06-S09-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S09-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S09-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	

PDT06-S09-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Zeitdienst - I_NTP_Time_Information</b>				
PDT07-S13-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT07-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT07-S13-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Zentrales Netz</b>				
PDT08-S01-D2-G06	Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt	x	x	x
PDT08-S01-D2-G07	Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator.	x	x	x
PDT08-S01-D3-G10-Vxx	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S01-D3-G11-Vxx	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x



PDT08-S01-D3-G18	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption "einfache Anbindung" angebunden ist.		x	
PDT08-S01-D3-G19	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI.		x	
PDT08-S01-D3-G22	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI.		x	
PDT08-S01-D3-G25	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist.		x	
<b>Zentrales Netz - I_IP_Transport(P::Verbindung)</b>				
PDT08-S10-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S10-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S11-D1-G02-Rxx	Datenmenge (kByte) und Richtung. Die Datenmenge wird an jedem Anschlusspunkt an das zentrale Netz der TI separat erfasst (SZZP und SZZP-light).	x	x	x

VPN-Zugangsdienst				
PDT09-S01-D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbit/s im Erfassungszeitraum			x
VPN-Zugangsdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address				
PDT09-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT09-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT09-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT09-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT09-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT09-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S08-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT09-S08-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
VPN-Zugangsdienst - I_NTP_Time_Information				
PDT09-S13-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S13-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	

PDT09-S13-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>VPN-Zugangsdienst - I_Secure_Channel_Tunnel</b>				
PDT09-S15-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S15-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S15-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT09-S15-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
PDT09-S15-D1-G05	Anzahl der bestehenden VPN-Tunnel			X
PDT09-S15-D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel			X
PDT09-S15-D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel			x
<b>Sicherheitsgateway KV-Safenet - I_Secure_Access_Bestandsnetz</b>				
PDT10-S14-D1-G02	Datenmenge (kByte) pro Verbindung und Richtung	x		x
PDT10-S14-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT10-S14-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT10-S14-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT10-S14-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Konfigurationsdienst - I_KSRS_Download::get_Updates</b>				
PDT11-S04-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT11-S04-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x

PDT11-S04-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT11-S04-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT11-S04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT11-S04-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S04-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S04-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Konfigurationsdienst – I_KSRS_Download::list_Updates</b>				
PDT11-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT11-S02-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT11-S02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT11-S02-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT11-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT11-S02-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S02-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S02-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	

Intermediär VSDM				
PDT21-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT21-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x	x	x
PDT21-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT21-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps	x	x	x
PDT21-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT21-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT21-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT21-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT21-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
gematik-Root-CA - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT22-S06-D1-G01-Zxx	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT22-S06-D2-G03-Zxx	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT22-S06-D2-G04-Zxx	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT22-S06-D2-G05-Zxx	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x

PDT22-S06-D2-G08-Zxx	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT22-S06-D3-G10-Zxx	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT22-S06-D3-G11-Zxx	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT22-S06-D3-G14-Zxx	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT22-S06-D3-G16-Zxx	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>KOM-LE Fachdienst</b>				
PDT24-S01-D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers	x	x	x
PDT24-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x	x	x
PDT24-S01-D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers		x	x
PDT24-S01-D1-G02	Datenmenge (KByte) pro Verbindung und Richtung	x		x
PDT24-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x

PDT24-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT24-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT24-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT24-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Verzeichnisdienst – I_Directory_Query</b>				
PDT25-S16-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT25-S16-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT25-S16-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT25-S16-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT25-S16-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
<b>Verzeichnisdienst</b>				
PDT25-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT25-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT25-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT25-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT25-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	

Tabelle 14: Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Rohdaten

Zeitpunkt Anfrage	fehlerfrei bearbeitet: ja/nein	Bearbeitungsdauer [msec]
14.07.2014 13:30:01	ja	907
14.07.2014 13:30:47	ja	830
14.07.2014 13:31:05	ja	790
14.07.2014 13:31:13	ja	719
14.07.2014 13:32:02	ja	1013
14.07.2014 13:32:32	ja	1026
14.07.2014 13:32:33	ja	920
14.07.2014 13:34:23	ja	760
14.07.2014 13:34:31	ja	840
14.07.2014 13:34:55	ja	710
14.07.2014 13:35:03	ja	828
14.07.2014 13:35:09	ja	730
14.07.2014 13:35:15	ja	731
14.07.2014 13:35:17	ja	864
14.07.2014 13:35:17	ja	1708
14.07.2014 13:35:18	nein	-
14.07.2014 13:35:40	ja	901
14.07.2014 13:38:22	ja	839
14.07.2014 13:39:06	ja	1280
14.07.2014 13:39:16	ja	1189
14.07.2014 13:39:34	ja	844



Tabelle 15: Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Performance\_Kenngrößen

TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)		
Größe		Wert
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:30:00
	bis	14.07.2014 13:34:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	10
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	8515
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	0
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:35:00
	bis	14.07.2014 13:39:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	11
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	9914
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	1

## 56 Anhang B – Verzeichnisse

### 5.16.1 Abkürzungen

**Tabelle 16: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_045 Abkürzungsverzeichnis**

Kürzel	Erläuterung
aAdG	andere Anwendung des Gesundheitswesens
aAdGNetG	andere Anwendung des Gesundheitswesens ohne Zugriff auf Dienste der TI in angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens
aAdGNetG-TI	andere Anwendung des Gesundheitswesens mit Zugriff auf Dienste der TI aus angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens
CMS	Card Management System
DVO	Dienstleister-vor-Ort
eGK	elektronische Gesundheitskarte
ePA	elektronische Patientenakte
FAD	Fachanwendungsspezifischer Dienst
GTI	Gesamtverantwortlicher TI
gSMC-K	gerätespezifische Security Module Card Konnektor
gSMC-KT	gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal
HBA	Heilberufsausweise
HSM-B	Hardware Security Module-B
ITSM	IT-Service Management
KT	Kartenterminal
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur

SBVSK	Servicebetriebsverantwortlicher Servicekomponenten
SE	Serviceeinheit
SGD	Schlüsselgenerierungsdienst
SLA	Service Level Agreement
SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPED	Service Provider endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TIP	Telematikinfrastruktur-Plattform
TSP	Trust Service Provider
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk
VHD	Versicherten Help Desk
VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement

## 5-26.2 Glossar

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

## 5-36.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anbieterkonstellation.....	14
Abbildung 2: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders (exemplarisch).....	28

Abbildung 3: Abb_KPT_Betr_02 – Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support UHD/SPOC/TI-ITSM-Teilnehmer (exemplarisch).....	30
Abbildung 1: Anbieterkonstellation.....	14

## 5.46.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer.....	12
--	----

Tabelle 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungsverpflichtungen der TI-ITSM-Teilnehmer

Eigener Service	E
Unterstützungsservice	U
Vermittler des Unterstützungsservice	V
Unterstützung optional	O
Keine verpflichtende Verbindung	.

Servicekomponenten (SK)	ID <sup>1</sup>	Anbieter																							
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
SK FD VSDM	1	V	V	V	V	V	E	.	.	.	.	.	.	V	V	V	V	U	.	.	.	.	.	V	
SK Signatur und Verschlüsselung	2	O	.	.	O	.	V	.	.	.	.	.	V	V	V	.	V	U	.	.	.	.	.	V	
SK Zugang zur TI	3	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Sicherer Internetzugang	4	.	.	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	5	E	.	.	E	U	V	.	.	.	.	.	.	V	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK mobKT Konfigurationsservice	7	E	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK eHealth-Kartenterminal Konfigurationsservice	8	E	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Administration PVS des LE	9	U	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK initiale Integration SMC-B des LE	10	U	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Anbindung Bestandsnetze <sup>1</sup>	11	U	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	
SK Konfigurationsdienst	12	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Verzeichnisdienst	13	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	
SK Zentrales Netz	14	.	.	.	V	V	E	U	.	.	.	.	U	U	U	.	.	U	.	U	.	.	.	.	
SK Zeitdienst	15	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Namensdienst	16	.	.	.	V	V	E	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	U	U	U	U	
SK TSL Dienst	17	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	U	.	.	.	U	U	U	
SK Intermediär VSDM	19	.	.	.	V	V	E	V	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK CVC Root CA	20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	
SK TSP CVC	21	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	E	U	.	.	.	U	U	
SK X.509 Root CA	22	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK TSP X.509	23	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	U	U	
SK OCSP Responder Proxy	25	.	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
SK Weitere Anwendungen	26	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	
SK KOM-LE	27	U	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	U	U	
SK Service Monitoring	28	.	.	.	U	U	U	U	.	.	.	E	U	U	U	U	.	.	U	.	.	.	U	U	
SK ePA-Aktensystem	29	U	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	E	.	U	U	
SK KTR-Consumer	30	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	U	.	E	.	
SK Basis-Consumer	31	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	E	.	.	
SK Signatordienst <sup>2</sup>	32	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E <sup>2</sup>	U	.	.	.	.	.	U	.	.	U	
SK SGD_ePA am FD	33	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	E	.	.	U	
SK SGD_ePA zentral	34	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	U	.	.	E	

Anbieten eines User Help Desks (UHD)	100	E	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.
Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD)	101	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.

<sup>1</sup> Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Rechenumgebung der gematik

<sup>2</sup> Die SK Signatordienst ist Option des Anbieters TSP X.509 eGK, kann aber auch eigenständig angeboten werden

.....	21
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....	25
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht.....	28
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen.....	36
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service-Level (Zeiten) im TI-ITSM.....	37
Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service-Level (Zeiten) im TI-ITSM.....	39
Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis.....	66

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer .....	12
Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle	
Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen.	
Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer [ $\leq$ ] .....	21
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....	25
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	36
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM.....	37
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM.....	39
Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen .....	43
Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen .....	43
Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen .....	45
Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen.....	47
Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen .....	48
Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle .....	49
Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngroessen.....	49
Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Rohdaten .....	64
Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Performance_Kenngroessen .....	65
Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis .....	66

## 5.56.5 Referenzierte Dokumente

### 5.5.16.5.1 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 jeweils gültige Versionsnummern sind in der aktuellen, 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
----------------	--

### 5.5.26.5.2 Weitere Dokumente

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