

Einführung der Gesundheitskarte

Betriebskonzept

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

Version: 1.9.0

Revision: \main\rel_online\rel_ors1\rel_opb1\88

Stand: 24.08.2016
Status: freigegeben

Klassifizierung: öffentlich

Referenzierung: [gemKPT_Betr]

Betriebskonzept Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Dokumentinformationen

Überarbeitung der Dokumente für den Online-Produktivbetrieb (Stufe 1), als Grundlage für die Erteilung von Zulassungen und Bestätigungen für den bundesweiten Rollout.

Auf Änderungsmarkieruen wurde aufgrund der kompletten Umstrukturierung verzichtet.

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
1.7.0	26.10.15		Initiale Version für OPB 1	gematik
1.7.5	12.02.16		Anpassungen zum Online-Produktivbetrieb (Stufe 1)	gematik
1.8.0	03.05.16		freigegeben	gematik
			Weitere Kommentare einarbeiten	gematik
1.9.0	24.08.16		freigegeben	gematik



Inhaltsverzeichnis

Dokur	mentinformationen	2
Inhalts	sverzeichnis	3
1 Ei	nordnung des Dokumentes	6
1.1	Zielsetzung	6
1.2	Zielgruppe	
1.3	Geltungsbereich	
	•	
1.4	Abgrenzung des Dokuments	
1.5	Methodik	
1.5	5.1 Anforderungen	7
2 Gr	rundlagen des Betriebs für den Online-Produktivbetrieb	8
2.1	Gegenstand des Betriebskonzepts	
2.2	Begriffserläuterungen	
	2.2 Basisservice	
	2.3 ITSM-TI (-Teilnehmer)	
2.3	Übergreifendes IT-Service-Management der TI	
2.4	Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen	
3 Se	ervicearchitektur für OPB	10
3.1	Rollen	10
3.1	1.1 Begriffserläuterungen	
	3.1.1.1 Servicenehmer	
,	3.1.1.2 TI-Teilnehmer	10
	3.1.1.3 Lokaler Incident	
	3.1.1.4 Übergreifender Incident	
_	1.2 ZDVO, DVO	
	1.3 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI)	
	1.4 Serviceverantwortliche (SV)(CDV)	
	1.5 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)	
_	1.6 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)	
	1.8 Hersteller	
	1.9 Anwender	
	1.10 Drittanbieter	
3.2	Servicekonzept	
	2.1 Begriffserläuterungen	
	3.2.1.1 Anwenderkomponente	
	3.2.1.2 Serviceeinheit	

Version: 1.9.0

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.2.1	.3 "TI-nahe" Anwendungen (anwenderseitig)	
_	.4 TI-Service	
3.2.2	Servicezerlegung OPB	16
3.3 Be	treibermodell	20
3.3.1	Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)	
3.3.2	Anbieter VPN-Zugangsdienst	
3.3.3	Anbieter Zentrale Plattformdienste	
3.3.4	Anbieter "CVC-Root-CA"	
3.3.5	Anbieter "HBA"	
3.3.6	Anbieter "SMC-B / HSM-B"	
3.3.7	Anbieter Fachdienst VSDM	
3.3.8	Anbieter "TSP X.509 nonQES eGK"	24
3.3.9	Anbieter "TSP CVC eGK"	24
	pportkonzept	
3.4.1	Begriffserläuterungen	
3.4.2	Supportstruktur	
3.4.3	1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED	
3.4.4	1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender	28
3.4.5	1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und 28	
SPEDs 3.4.6	2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter	20
3.4.0	211d/ 3rd Level. Single-Folint-of-Contact (SFOC) for Anbieter	20
4 Veran	wortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPI	3 29
	•	
	griffserläuterungen	
4.1.1	Anbietertypsteckbrief	29
4.2 All	gemeine Anforderungen	29
4.2.1	Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs	
4.2.2		
4.2.2	Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	
	Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	
4.3 Se	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)	31
4.3 Se 4.3.1	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten	31 32
4.3 Se 4.3.1 4.3.2	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)	31 32
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer	31 32 32
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3	vice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst	31 32 33
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten	31 32 33 33
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen	31 32 33 33 34
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten	31 32 33 33 34
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer	31 32 33 33 34
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Serviceleistungen Serviceleistungen Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste	31 32 33 33 34 34
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste	31 32 33 33 34 34
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.1	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste 1 Verantwortlichkeiten	31 32 33 33 34 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.2	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste 1 Verantwortlichkeiten Anbieter CVC-Root-CA	31 32 33 33 34 34 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.2 4.6 An	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste 1 Verantwortlichkeiten Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen	31 32 33 34 34 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.2 4.6 An 4.6.1	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen Anbieter HBA	31 32 33 34 34 35 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.2 4.6 An	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste 1 Verantwortlichkeiten Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen	31 32 33 34 34 35 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5.1 4.5.1 4.5.2 4.6 An 4.6.1 4.6.2	verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen Anbieter HBA	31 32 33 34 34 35 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5.1 4.5.1 4.5.2 4.6 An 4.6.1 4.6.2	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste 1 Verantwortlichkeiten Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen Anbieter HBA Anbieter SMC-B / HSM-B	31 32 33 34 34 35 35 35 35
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.2 4.6 An 4.6.1 4.6.2 4.7 An	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen Anbieter HBA Anbieter SMC-B / HSM-B bieter der Kostenträger Anbieter TSP X.509 nonQES eGK Anbieter TSP CVC eGK	31323333343535363737
4.3 Se 4.3.1 4.3.2 4.3.3 4.4 An 4.4.1 4.4.2 4.4.3 4.5 An 4.5.1 4.5.2 4.6 An 4.6.1 4.6.2 4.7 An 4.7.1	rvice Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) Verantwortlichkeiten Serviceleistungen SPED als Servicenehmer bieter VPN-Zugangsdienst Verantwortlichkeiten Serviceleistungen Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer bieter Zentrale Plattformdienste Anbieter Zentrale Plattformdienste 1 Verantwortlichkeiten Anbieter CVC-Root-CA bieter der Leistungserbringerorganisationen Anbieter SMC-B / HSM-B bieter der Kostenträger Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	31323333343535363737

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



4.8	Service Level	41
4.8.1	Begriffserläuterungen	41
4.	8.1.1 Quantil	41
4.8.2	2 Incident Management	41
4.8.3		
4.8.4	Change Management	54
4.8.5		
4.8.6	Datenaufbewahrung	54
Anhang	A – Verzeichnisse	55
A1 – A	bkürzungen	55
A2 – G	ilossar	56
A3 – A	bbildungsverzeichnis	56
A4 – T	abellenverzeichnis	56
A5 – R	eferenzierte Dokumente	57
A5.1	- Dokumente der gematik	57
	- Weitere Dokumente	
Anhang	B – Anforderungshaushalt	59



1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

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

1.2 Zielgruppe

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

1.3 Geltungsbereich

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

Alle Festlegungen im Zusammenhang mit der Anbindung von Bestandsnetzen gelten unter dem Vorbehalt einer abschließenden Klärung, unter welchen Bedingungen gemäß §291a Abs. 7 Satz 3 SGB V die Anbindung erfolgt.

Alle Festlegungen im Zusammenhang mit ZDVOs stehen unter dem Vorbehalt abschließender Festlegungen zum Einsatz von ZDVOs.

Alle Festlegungen im Zusammenhang mit Kooperationsverträgen zwischen SPEDs und der gematik stehen unter dem Vorbehalt abschließender Festlegungen der Vertragsinhalte.

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



- Produkttypspezifikationen und ihre Produkttypsteckbriefe,
- · Spezifikationen der Anwendungsservices,
- Betriebsrichtlinie [gemRL_Betr_TI],
- Anbietertypsteckbriefe.

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

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

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

Sie werden im Dokument wie folgt dargestellt:

☑ TIP1-A_0000 < Titel der Afo>

Text / Beschreibung ☑

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Textmarken angeführten Inhalte.

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 7 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016



2 Grundlagen des Betriebs für den Online-Produktivbetrieb

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

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

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Anwendungsservice

Ein Anwendungsservice beinhaltet eine Funktionalität zur Durchführung von Geschäftsfällen (Beispiel VSDM). Die im OPB bereitgestellten Anwendungsservices werden in Kapitel 3.2.2.1 beschrieben.

2.2.2 Basisservice

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

2.2.3 ITSM-TI (-Teilnehmer)

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

2.3 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

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

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

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

Betriebskonzept Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 ITSM-TI-Teilnehmer

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am ITSM
SPED	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja
Anbieter Fachdienst weiterer gesetzlicher Anwendungen	ja
Anbieter HBA	ja
Anbieter SMC-B / HSM-B	ja
Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	ja
Anbieter TSP CVC eGK	ja
Anbieter CVC-Root-CA	ja
Serviceverantwortlicher (SV)	ja
Servicebetriebsverantwortlicher (SBV)	ja
Gesamtbetriebsverantwortlicher (GBV TI)	ja
Dienstleister-vor-Ort (DVO), Zertifizierter DVO (ZDVO) ¹	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
Hersteller TI-nahe ² Anwendungen	nein
Hersteller Primärsysteme	nein

2.4 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen

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

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

¹ Der ZDVO nimmt nur dann am ITSM-TI teil, wenn er als ZDVO Angestellter eines SPED ist.

² TI-nahe Anwendungen siehe Begriffserläuterung in 3.2.1.3

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3 Servicearchitektur für OPB

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

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

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

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

3.1 Rollen

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

3.1.1 Begriffserläuterungen

3.1.1.1 Servicenehmer

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

3.1.1.2 TI-Teilnehmer

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

3.1.1.3 Lokaler Incident

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

3.1.1.4 Übergreifender Incident

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.1.2 ZDVO, DVO

Bei den Dienstleistern-vor-Ort (DVOs) handelt es sich um natürliche Personen. Die DVO haben mit Einführung der TI die Möglichkeit sich zum ZDVO zertifizieren zu lassen. Durch die Zertifizierung wird sichergestellt, dass der DVO über das notwendige Fachwissen verfügt.

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

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

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

3.1.3 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI)

Die gematik nimmt gemäß $\S 291a$ Abs.7 SGB V 3 die Rollen des Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI (GBV TI) wahr:

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

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 11 von 81
Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016

³ Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen, die Kassenärztliche Bundesvereinigung, die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung, die Bundesärztekammer, die Bundeszahnärztekammer, die Deutsche Krankenhausgesellschaft [...] schaffen die für die Einführung und Anwendung der elektronischen Gesundheitskarte erforderliche interoperable und kompatible Informations-, Kommunikations- und Sicherheitsinfrastruktur (Telematikinfrastruktur). Sie nehmen diese Aufgabe durch eine Gesellschaft für Telematik nach Maßgabe des § 291b wahr, die die Regelungen zur Telematikinfrastruktur trifft sowie deren Aufbau und Betrieb übernimmt.

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.1.4 Serviceverantwortliche (SV)

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

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

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

3.1.5 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)

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

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

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

3.1.6 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)

Dieses Kapitel steht unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit von ZDVOs (siehe Ergebnis des 57. LA TOP 3)

Der Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) ist ein Unternehmen, das mindestens einen ZDVO beschäftigt und für die Betreuung der Anwender bei Tl-relevanten Themen ausschließlich ZDVOs einsetzt.

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

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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 ITSM-TI teil.

Tabelle 2:Support- und Serviceverantwortung des SPED

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

Vertragsvarianten zwischen Anwender und SPED/VPN-Zugangsdienst/DVO/ZDVO

- Der SPED bietet dem Anwender alle nötigen Leistungen, einschließlich des vollständigen 1st Level Support (UHD), aus einer Hand an. Folgende zwei Varianten sind möglich:
 - a. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst
 - b. Der SPED kooperiert mit einem Anbieter VPN-Zugangsdienst.
- 2. Der Anwender beauftragt getrennt voneinander einen SPED und einen Anbieter VPN-Zugangsdienst. Die Verantwortung für den dezentralen Betrieb, die Bereitstellung der dezentralen Produkte sowie den Support für Probleme im

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



zentralen Bereich erfolgt durch den SPED. Den Service für den Zugang zur TI übernimmt der Anbieter VPN-Zugangsdienst.

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

3.1.7 Anbieter

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

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

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

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

3.1.8 Hersteller

Der Begriff Hersteller bezeichnet ausschließlich Produktverantwortliche für dezentrale Produkte benutzt.

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

3.1.9 Anwender

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

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.1.10 Drittanbieter

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

3.2 Servicekonzept

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

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

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

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

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Anwenderkomponente

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

3.2.1.2 Serviceeinheit

Der Begriff "Serviceeinheit" wird hierarchisch verwendet:

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

Serviceeinheiten werden in Kapitel 3.2 festgelegt.

3.2.1.3 "TI-nahe" Anwendungen (anwenderseitig)

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 15 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.2.1.4 TI-Service

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

3.2.2 Servicezerlegung OPB

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

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

3.2.2.1 Servicekatalog

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

Tabelle 3: Tab KPT Betr TI 003 Servicekatalog der TI in OPB

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

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

3.2.2.2 Zerlegung Anwendungsservice VSDM

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

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

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 16 von 81
Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



hausinformationssystemen (KIS) die Dienste der Krankenkassen zur Online-Prüfung nutzen.

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

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM

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

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

Der Anwendungsservice VSDM besteht aus den Serviceeinheiten:

Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM

Serviceeinheit	Beteiligte Produkttypen
SE Fachdienst VSDM	Fachdienst VSDD, Fachdienst CMS, Fachdienst UFS
SE VPN-Zugangsdienst	VPN-Zugangsdienst, Intermediär
SE SMC-B / HSM-B	Personalisierte SMC-B / HSM-B, TSP CVC SMC-B / HSM-B
SE eGK	Personalisierte eGK,
SE 60K	TSP X.509 nonQES
SE TSP CVC eGK	TSP CVC eGK.
	Zentrales Netz TI
	Zeitdienst
	Namensdienst
	TSL Dienst
SE Zentrale Plattformdienste ⁴	TSP CVC (für Komponenten)
	TSP X.509 nonQES (für Komponenten)
	gematik Root CA
	OCSP Proxy
	Intermediär
SE eHealth-KT	eHealth-KT

⁴ Die zur Serviceeinheit Zentrale Plattformdienste gehörenden Produkttypen sind im Kapitel 3.3.3 dargestellt.

_

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Serviceeinheit	Beteiligte Produkttypen
SE Mob-KT	Mob-KT und Fachmodul VSDM im Mob-KT
SE Konnektor	Konnektor und Fachmodul VSDM im Konnektor
SE CVC-Root-CA	CVC-Root

3.2.2.3 Zerlegung Basisservice Signatur und Verschlüsselung

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

Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung

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

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

Der Basisservice "Signatur und Verschlüsselung" besteht aus den Serviceeinheiten:

Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 18 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Serviceeinheit	Beteiligte Produkttypen
SE Konnektor	Konnektor
SE CVC-Root-CA	CVC-Root-CA
SE Mob-KT	Mob-KT

3.2.2.4 Zerlegung Basisservice "Zugang Bestandsnetze"

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

Der Basisservice "Zugang Bestandsnetze" besteht aus folgenden Serviceeinheiten:

Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service "Zugang Bestandsnetze"

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

3.2.2.5 Zerlegung Basisservice "Sicherer Internetzugang"

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

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

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

Sicherer Internetzugang

Der Basisservice "Sicherer Internetzugang" besteht aus Leistungen folgender Serviceeinheiten:

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice "Sicherer Internetzugang"

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

3.3 Betreibermodell

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

3.3.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Der SPED verantwortet gegenüber den Anwendern die in Tabelle 10 dargestellten Services sowie den Aufbau der dezentralen Umgebung bei dem Anwender und die Integration von HBA und SMC-B / HSM-B in die dezentrale Umgebung des Anwenders.

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

Darüber hinaus kann der SPED weitere optionale Services anbieten.

Der SPED MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED

Servicegruppe		Serviceeinheit
Anwender-	eHealth-KT inkl. der gSMC-KT (personalisiert)	
·	komponenten (auch Bereitstellung)	Mob-KT
(Konnektor inkl. der gSMC-K (personalisiert) und Fachmodul VSDM	
Basisservices		Signatur und Verschlüsselung

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 20 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Servicegruppe	Serviceeinheit	
	Zugang Bestandsnetze	
	Sicherer Internetzugang	
	Zugang zur TI	
A	VSDM	
Anwendungsservices	weitere gesetzliche Anwendungen	

verantworten. <

3.3.2 Anbieter VPN-Zugangsdienst

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt dem Anwender die Serviceleistungen nach Tabelle 11 bereit.

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services

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

verantworten.

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

3.3.3 Anbieter Zentrale Plattformdienste

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste verantwortet die in Tabelle 12 dargestellten Serviceeinheiten.

☒ TIP1-A_6368 Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste

Betriebskonzept Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste

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

verantworten. 🖾

3.3.4 Anbieter "CVC-Root-CA"

Der Anbieter "CVC-Root-CA" verantwortet die in Tabelle 13 dargestellten Service-einheiten.

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA

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

verantworten. 🖾

3.3.5 Anbieter "HBA"

Der Anbieter "HBA" verantwortet die in

Tabelle 14 dargestellten Serviceeinheiten.



Der Anbieter HBA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 14: Tab KPT Betr TI 016 Serviceeinheiten Anbieter HBA

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

verantworten.

3.3.6 Anbieter "SMC-B / HSM-B"

Der Anbieter "SMC-B / HSM-B" verantwortet die in Tabelle 15 dargestellten Serviceeinheiten.

Der Anbieter "SMC-B / HSM-B" MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B

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

verantworten. 🖾

Der Anbieter "SMC-B / HSM-B" KANN die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B

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

verantworten.

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.3.7 Anbieter Fachdienst VSDM

Basierend auf der im Kapitel 3.2.2.2 dargestellten Zerlegung des Services VSDM verantwortet der Anbieter Fachdienst VSDM die ihm in Tabelle 17 zugeordneten Serviceeinheiten.

☑ TIP1-A_6375 Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM

Serviceeinheit	Zugehörige Produkttypen
SE FD VSDM	VSDD, CMS, UFS

verantworten. 🗵

3.3.8 Anbieter "TSP X.509 nonQES eGK"

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

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

Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit "X.509 nonQES eGK"

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

verantworten.

3.3.9 Anbieter "TSP CVC eGK"

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

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK

Serviceeinheit	Zugehörige Produkttypen
SE TSP CVC eGK	TSP CVC eGK

verantworten.

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



3.4 Supportkonzept

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

3.4.1 Begriffserläuterungen

Supportverantwortung

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

Lösungsverantwortung

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

1st Level Support

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

2nd / 3rd Level Support

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

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

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

3.4.2 Supportstruktur

3.4.2.1 Anwendersupport

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



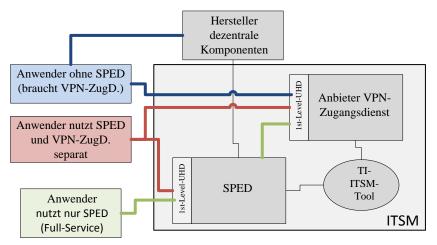


Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders

3.4.2.2 Prozessübergreifende Kommunikation

Für die ITSM-Prozesse nach den übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI erfolgt die übergreifende Kommunikation der SPEDs und der Anbieter über das "TI-ITSM-Tool". Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

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



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

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

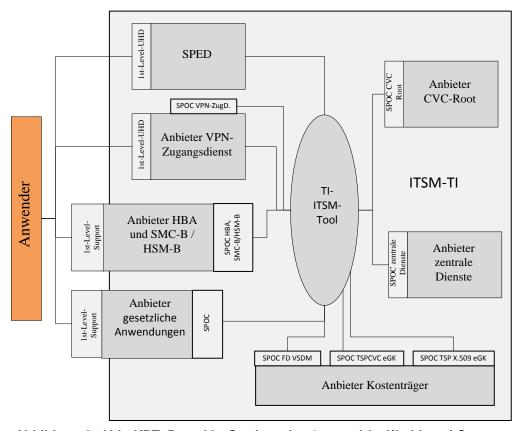


Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support

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

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

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

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

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

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

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

Signatur und Verschlüsselung,

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

zu den Anwendungsservices:

- Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- · weitere gesetzliche Anwendungen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 28 von 81
Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016



4 Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPB

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

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

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

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

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs

Definition von Serviceleistungen

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.

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

Überwachung

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

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

✓

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung

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.

IP1-A_6393 Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen ■

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

Servicequalitäten

☒ TIP1-A 6392 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der 1st-Level-UHDs

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

- Erstlösungsquote,
- Meldungsannahmezeit,
- Auflegerquote.

Koordination von Serviceleistung

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

▼ TIP1-A_6415 Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 30 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. ☑

4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

☑ TIP1-A_6370 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs

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

- · Lösungsquote,
- Meldungsannahmezeit.

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

4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Kooperationsvertrag und Beschäftigung eines ZDVO

Der SPED MUSS mindestens einen ZDVO beschäftigen.

☑ TIP1-A 6361 Einsatz beim Anwender ausschließlich durch ZDVO

Der SPED MUSS sicherstellen, dass für den TI-bezogenen Service beim beauftragenden Anwender ausschließlich ZDVOs zum Einsatz kommen. ⊠

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

Der SPED MUSS als Service Levels 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.

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 31 von 81

Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



4.3.1 Verantwortlichkeiten

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

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

User Help Desk

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

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

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

4.3.2 Serviceleistungen

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

☒ TIP1-A 6416 Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen

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

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

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

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

☑ TIP1-A_6363 Unterstützung optionaler Services

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 32 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

☑ TIP1-A_6395 Informationen über den Bearbeitungsstatus

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

4.3.3 SPED als Servicenehmer

☑ TIP1-A_6381 Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED

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

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

4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst

4.4.1 Verantwortlichkeiten

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

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

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

4.4.2 Serviceleistungen

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

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

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

4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer

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

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



4.5 Anbieter Zentrale Plattformdienste

4.5.1 Anbieter Zentrale Plattformdienste

4.5.1.1 Verantwortlichkeiten

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

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

4.5.1.2 Serviceleistungen

☑ TIP1-A_6399 Serviceleistungen des Anbieters Zentrale Plattformdienste

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

4.5.1.3 Supportleistungen

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS Support für die in Tab KPT Betr TI 024 benannten Servicenehmer erbringen.

Tabelle 21: Tab KPT Betr TI 024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste

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

Ø

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



4.5.1.4 Anbieter Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer

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

4.5.2 Anbieter CVC-Root-CA

4.5.2.1 Verantwortlichkeiten

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

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

4.5.2.2 Serviceleistungen

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

4.5.2.3 Supportleistungen

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

Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA

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

 \otimes



4.6 Anbieter der Leistungserbringerorganisationen

4.6.1 Anbieter HBA

4.6.1.1 Verantwortlichkeiten

ID1-A_6407 Serviceverantwortung des Anbieters HBA für Serviceeinheiten

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

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

4.6.1.2 Serviceleistungen

Der Anbieter HBA MUSS

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

zur Verfügung stellen.

4.6.1.3 Anbieter HBA als Servicenehmer

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

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

4.6.2 Anbieter SMC-B / HSM-B

4.6.2.1 Verantwortlichkeiten

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

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 37 von 81

Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

☑ TIP1-A_6401 Produktverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B

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

4.6.2.2 Serviceleistungen

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

4.6.2.3 Supportleistungen

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

4.6.2.4 Anbieter SMC-B / HSM-B als Servicenehmer

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

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

4.7 Anbieter der Kostenträger

4.7.1 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK

4.7.1.1 Verantwortlichkeiten

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

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 38 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



4.7.1.2 Serviceleistungen

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

4.7.1.3 Supportleistungen

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

4.7.1.4 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK als Servicenehmer

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

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

4.7.2 Anbieter TSP CVC eGK

4.7.2.1 Verantwortlichkeiten

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

☑ TIP1-A_6448 Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK

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

✓

4.7.2.2 Serviceleistungen

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

4.7.2.3 Supportleistungen

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für den Herausgeber "eGK" erbringen. ⊠

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



4.7.2.4 Anbieter TSP CVC eGK als Servicenehmer

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Leistungen des Anbieters "TSP CVC-Root-CA" nutzen. ☒

4.7.3 Anbieter Fachdienste VSDM

4.7.3.1 Verantwortlichkeiten

TIP1-A_6439 Service- und Supportverantwortung des Anbieter Fachdienste VSDM

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

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

4.7.3.2 Serviceleistungen

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

4.7.3.3 Supportleistungen

☑ TIP1-A_6453 Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM

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

Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM

Servicenehmer
Anbieter VPN-Zugangsdienst
Anbieter Zentrale Plattformdienste

⊗

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



4.7.3.4 Anbieter Fachdienste VSDM als Servicenehmer

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

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

4.8 Service Level

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

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

4.8.1 Begriffserläuterungen

4.8.1.1 Quantil

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

Dies bedeutet, dass von 20 Messwerten im Berichtszeitraum eine Unterschreitung auftreten darf, um den Service Level noch einzuhalten.

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

4.8.2 Incident Management

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

Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der Hauptservicezeit

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit

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

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

Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten DÜRFEN marktindividuell vereinbart werden.

Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

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

 \otimes

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

Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung

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

 \otimes

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

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der Hauptservicezeit

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 42 von 81

Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit

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

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

Tabelle 26: Tab KPT Betr TI 028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 43 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

 \otimes

☒ TIP1-A_6501 Wartungsfenster

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

Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster

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

 \otimes

Die ITSM-TI-Teilnehmer (außer Anbieter TSP CVC eGK) MÜSSEN die Produktverfügbarkeit der durch den Anbieter bereitgestellten Produkte für TU/RU in

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



der Haupt- und Nebenzeit sicherstellen und nach Tab_KPT_Betr_TI_050 unterstützen.

Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)

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



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

☒ TIP1-A_6421 Reaktionszeit lokaler Incident

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

Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident

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



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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 45 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support

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

 \otimes

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

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

Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident

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

 $\langle X |$

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

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 46 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016



Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident

Anbieter	Reaktionszeit	SL-ID	
	Prio 1: <= 60 min mit 95% Quantil pro Monat,	ITSM_0015 ITSM_0016	
Anbieter VPN- Zugangsdienst	Prio 2: <= 60 min mit 95% Quantil pro Monat, Prio 3: <= 2 h mit 95% Quantil pro Monat, Prio 4: <= 2 h mit 95% Quantil pro Monat	pro Monat, Prio 3: <= 2 h mit 95% Quantil pro	_
Anbieter Zentrale Plattformdienste			11 OM_0010
Anbieter CVC Root CA		6 Quantil pro	
Anbieter HBA			
Anbieter SMC-B / HSM-B			
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK			
Anbieter FD VSDM			
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen			

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

 \otimes

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

Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support

Anbieter	Qualifikationszeit	SL-ID	
	Prio 1: <= 60 min	ITSM_0019	
Anbieter VPN-	Prio 2: <= 60 min	ITSM_0020	
Zugangsdienst	Prio 3: <= 2 h	ITSM_0021	
Anbieter Zentrale Plattformdienste	Prio 4: <= 2 h jeweils mit 95%	jeweils mit 95%	ITSM_0022
Anbieter CVC-Root-CA	Quantil pro Monat		
Anbieter HBA			
Anbieter SMC-B / HSM			

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Anbieter	Qualifikationszeit	SL-ID
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

 \otimes

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

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

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

Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents

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

 \otimes

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 48 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support

Anbieter	Lösungszeit	SL-ID
	Prio 1: Regellösungszeit: <= 2 h mit 90% Quantil pro Monat,	ITSM_0031
Anbieter VPN- Zugangsdienst	Prio 2: Regellösungszeit: <= 4 h mit 90% Quantil pro Monat,	ITSM_0032 ITSM_0033
Anbieter Zentrale Plattformdienste	Prio 3: Regellösungszeit: bis Ende nächster Werktag mit 90% Quantil pro Monat,	ITSM_0034
Anbieter CVC-Root- CA	Prio 4: Regellösungszeit: innerhalb von 5 Werktagen mit 90% Quantil pro Monat.	
Anbieter HBA		
Anbieter SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK,		
Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

 \otimes

4.8.3 Problem Management

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

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

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

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 49 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer

Anbieter	Zeit	SL-ID
	< = 2h mit 95%	ITSM_0035
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Quantil pro Monat über alle Prioritäten	
Anbieter Zentrale Plattformdienste		
Anbieter CVC-Root-CA		
Anbieter HBA		
Anbieter SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

 \otimes

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

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

Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen

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

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Anbieter	Erst- information	SL-ID	Bearbeitungs- status	SL-ID
Anbieter TSP X.509 eGK				
Anbieter FD VSDM				
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen				

 \otimes

Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer: Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der nach der Ersterkennung bzw. dem Erhalt der Meldung, der Anbieter die Vorprüfung durchführen und mit der Problemursachenanalyse beginnen oder mit einer qualifizierten Rückmeldung ablehnen muss.

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

Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

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

 \otimes

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

gemKPT_Betr_V1.9.0.doc Seite 51 von 81
Version: 1.9.0 © gematik – öffentlich Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



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

Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen

Anbieter	Erst- information	SL-ID	Bearbeitungs- status	SL-ID
	Prio 1: <= 2h	ITSM_0044	Prio 1: täglich	ITSM_0046
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 2: <= 2h	ITSM_0045	Prio 2: täglich	ITSM_0047
Anbieter Zentrale Plattformdienste	jeweils mit 95% Quantil pro Monat		jeweils mit 95% Quantil pro Monat	
Anbieter CVC-Root-CA	·			
Anbieter HBA				
Anbieter SMC-B / HSM-B				
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK				
Anbieter FD VSDM				
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen				

⟨⊠

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

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

Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
	Prio 1: <= 20 min	ITSM_0048
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Prio 2: <= 4 h	ITSM_0049
Anbieter Zentrale Plattformdienste	Prio 3: <= 8 h	ITSM_0050

 gemKPT_Betr_V1.9.0.doc
 Seite 52 von 81

 Version: 1.9.0
 © gematik – öffentlich
 Stand: 24.08.2016

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
Anbieter CVC-Root-CA	Prio 4: <= 1 Werktag	ITSM_0051
Anbieter HBA	jeweils mit 95% Quantil pro Monat	
Anbieter SMC-B / HSM-B	<u>'</u>	
Anbieter TSP CVC eGK,		
Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		



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

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

Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

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





4.8.4 Change Management

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

Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter

Anbieter	Zeitfenster	SL-ID
	<= 5 Werktage	ITSM_0056
Anbieter VPN-Zugangsdienst		
Anbieter Zentrale Plattformdienste		
Anbieter CVC-Root-CA		
Anbieter HBA		
Anbieter SMC-B / HSM-B		
Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK		
Anbieter FD VSDM		
Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen		

 \otimes

4.8.5 Reporting

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

4.8.6 Datenaufbewahrung

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



Anhang A – Verzeichnisse

A1 – Abkürzungen

Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Erläuterung
CMS	Card Management System
eGK	elektronische Gesundheitskarte
GBV TI	Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI
gSMC-K	gerätespezifische Security Module Card Konnektor
gSMC-KT	gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal
НВА	Heilberufsausweise
HSM-B	Hardware Security Module-B
ITSM	IT-Service Management
KOM-LE	Kommunikation Leistungserbringer
KT	Kartenterminal
ОРВ	Online Produktivbetrieb (Stufe 1)
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SE	Serviceeinheit
SLA	Service Level Agreement
SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPED	Service Provider endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TSP	Trust Service Provider
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk
VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



A2 - Glossar

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

A3 – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders	26
Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support	27
A4 – Tabellenverzeichnis	
T	
Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 ITSM-TI-Teilnehmer	
Tabelle 2:Support- und Serviceverantwortung des SPED	
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB	
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM	
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM	17
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung	18
Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signat Verschlüsselung	
Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service "Zugang Bestandsr	
Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice "Sic Internetzugang"	here
Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED	20
Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services	21
Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste	22
Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA	
Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA	
Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B	
Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B	23
Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM	
Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit "X.509 nonQES eGK"	
Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK	
Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht	
Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste	
Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA	
Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM	
TADONG 20. TAD_NT T_DEN_TI_027 OFFNICENTINEN UES ANDIERES VODIVI	+∪

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen42
Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenz- umgebung42
Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen43
Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster44
Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)45
Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident45
Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support46
Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident46
Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident47
Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support47
Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents48
Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level- Support49
Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI- Teilnehmer50
Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen50
Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer51
Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen52
Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer52
Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche ITSM- TI-Teilnehmer53
Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter54

A5 - Referenzierte Dokumente

A5.1 – Dokumente der gematik

Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur. Der mit der vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und Spezifikationen wird



pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert, Version und Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht aufgeführt. Deren zu diesem Dokument passende jeweils gültige Versionsnummer sind in der aktuellsten, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die vorliegende Version aufgeführt wird.

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

A5.2 - Weitere Dokumente

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



Anhang B – Anforderungshaushalt

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



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4854	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6359	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4854	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6360	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4856	Delegation von Aufgaben durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an Anbieter, Hersteller und Drittanbieter	TIP1-A_6415	Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben
TIP1-A_4857	Produktverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen der TI-Plattform	TIP1-A_6387	Produktverantwortung des SPED
TIP1-A_4858	Bereitstellung von Serviceeinheiten der TI-Plattform durch den Service Provider Endnutzer-nahe Dienste	TIP1-A_6365	Serviceeinheiten des SPED
TIP1-A_4859	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
TIP1-A_4860	Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern	TIP1-A_6389	Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4861	Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6390	Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4862	Bereitstellung eines UHD für berechtigte Servicenehmer	TIP1-A_6391	Bereitstellung eines 1st Level User Help Desk durch den SPED



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4863	Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs des UHD durch den Service Provider für Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6392	Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der 1st-Level- UHDs
TIP1-A_4864	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices der TI-Plattform	TIP1-A_6378	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED
TIP1-A_4865	Weiterleitung von Meldungen an weitere Service Provider durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6393	Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen
TIP1-A_4866	Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
TIP1-A_4866	Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
TIP1-A_4867	Quittierung der Annahme einer Meldung durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den meldenden Anwender	entfällt	
TIP1-A_4868	Informationen über den Bearbeitungsstatus durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den Anwender	TIP1-A_6395	Informationen über den Bearbeitungsstatus
TIP1-A_4869	Wissenstransfer über den organisatorischen Aufbau und die Inhalte des 1st Level Supports durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an die gematik	entfällt	
TIP1-A_4870	Supportleistungen des Service Providers Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6379	Supportleistungen des SPED
TIP1-A_4871	Vor-Ort-Support beim Anwender durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6396	Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4872	Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_4873	Nutzung von angebotenen Leistungen weiterer Service Provider durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6381	Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6420	Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6412	Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6421	Reaktionszeit lokaler Incident
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6422	Qualifikationszeit lokaler Incident
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6423	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6425	Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6426	Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6427	Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6428	Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd- Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6503	Servicezeiten im Problem Management
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6429	Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI- Teilnehmer
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6430	Meldezeit Statusinfo bei Problemen
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6431	Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6433	Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4874	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6434	Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4875	Serviceverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten	TIP1-A_6397	Serviceverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten
TIP1-A_4876	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider zentraler Plattformdienste	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4877	Produktverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6398	Produktverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste
TIP1-A_4878	Serviceleistungen des Service Providers Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6399	Serviceleistungen des Anbieters Zentrale Plattformdienste
TIP1-A_4879	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6367	Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services
TIP1-A_4879	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6359	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4879	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6360	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4880	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
TIP1-A_4881	Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern	TIP1-A_6389	Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4882	Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6390	Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4883	Supportleistung des Service Providers Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6405	Supportleistung des Anbieters Zentrale Plattformdienste

Seite 64 von 81 Stand: 24.08.2016



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4884	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbieter im Support durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_4885	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6406	Nutzung von angebotenen Leistungen des Anbieters der CVC-Root durch den Anbieter Zentrale Plattformdienste
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6420	Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6412	Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6421	Reaktionszeit lokaler Incident
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6422	Qualifikationszeit lokaler Incident
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6423	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6425	Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6426	Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6427	Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6428	Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd- Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6503	Servicezeiten im Problem Management
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6429	Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI- Teilnehmer
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6430	Meldezeit Statusinfo bei Problemen
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6431	Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6433	Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4886	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste	TIP1-A_6434	Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4887	Serviceverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B für Serviceeinheiten	TIP1-A_6407	Serviceverantwortung des Anbieters HBA für Serviceeinheiten
TIP1-A_4888	Delegation von Aufgaben durch den Service Provider HBA/SMC-B an Anbieter und Hersteller	TIP1-A_6415	Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4889	Produktverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B	TIP1-A_6408	Produktverantwortung des Anbieters HBA
TIP1-A_4890	Serviceleistungen des Service Providers HBA/SMC-B	TIP1-A_6409	Serviceleistungen des Anbieter HBA
TIP1-A_4891	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6367	Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services
TIP1-A_4891	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC- B	TIP1-A_6359	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4891	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6360	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4892	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
TIP1-A_4893	Etablierung eines SPOC durch den Service Provider HBA/SMC-B zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern	TIP1-A_6389	Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4894	Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6390	Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4895	Supportleistung des Service Providers HBA/SMC-B	TIP1-A_4895	Supportleistung des Anbieters HBA
TIP1-A_4896	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_4897	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider HBA	TIP1-A_6411	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter HBA

Seite 67 von 81 Stand: 24.08.2016



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6420	Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6412	Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6421	Reaktionszeit lokaler Incident
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6422	Qualifikationszeit lokaler Incident
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6423	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6425	Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6426	Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6427	Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6428	Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd- Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6503	Servicezeiten im Problem Management
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6429	Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI- Teilnehmer
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6430	Meldezeit Statusinfo bei Problemen
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6431	Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6433	Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4898	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B	TIP1-A_6434	Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4911	Serviceleistungen des Service Providers eGK	TIP1-A_6449	Serviceleistungen des Anbieter TSP CVC eGK
TIP1-A_4911	Serviceleistungen des Service Providers eGK	TIP1-A_6444	Serviceleistungen des Anbieter TSP X.509 nonQES eGK
TIP1-A_4912	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6367	Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services
TIP1-A_4912	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6359	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4912	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6360	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4913	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
TIP1-A_4914	Etablierung eines SPOC durch den Service Provider eGK zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern	TIP1-A_6389	Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4915	Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6390	Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_4916	Supportleistungen des Service Providers eGK	TIP1-A_6445	Supportleistungen des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK
TIP1-A_4916	Supportleistungen des Service Providers eGK	TIP1-A_6450	Supportleistungen des Anbieters TSP CVC eGK
TIP1-A_4918	Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_4919	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6451	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP CVC eGK
TIP1-A_4919	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6446	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP X.509 nonQES eGK
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6420	Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung



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



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6433	Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_4920	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK	TIP1-A_6434	Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_5060	Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK	TIP1-A_6442	Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK
TIP1-A_5060	Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK	TIP1-A_6447	Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK
TIP1-A_5061	Produktverantwortung des Service Providers eGK	TIP1-A_6443	Produktverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK
TIP1-A_5061	Produktverantwortung des Service Providers eGK	TIP1-A_6448	Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK
TIP1-A_5062	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_5062	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK	TIP1-A_6415	Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben
TIP1-A_5063	Service- und Supportverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA	TIP1-A_6417	Serviceverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA für Serviceeinheiten
TIP1-A_5064	Produktverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA	TIP1-A_6418	Produktverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA
TIP1-A_5065	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_5066	Serviceleistungen des Service Providers CVC-Root-CA	TIP1-A_6490	Serviceleistungen des Anbieters CVC-Root-CA



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_5067	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6367	Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services
TIP1-A_5067	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6359	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_5067	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6360	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_5068	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
TIP1-A_5069	Etablierung eines SPOC durch den Service Provider CVC-Root-CA zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern	TIP1-A_6389	Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs
TIP1-A_5070	Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6390	Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs
TIP1-A_5071	Supportleistungen des Service Providers CVC-Root-CA	TIP1-A_6436	Supportleistung des Anbieters CVC-Root-CA
TIP1-A_5072	Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6420	Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6412	Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6421	Reaktionszeit lokaler Incident
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6422	Qualifikationszeit lokaler Incident
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6423	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6425	Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6426	Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6427	Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6428	Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd- Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6503	Servicezeiten im Problem Management
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6429	Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI- Teilnehmer
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6430	Meldezeit Statusinfo bei Problemen



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6431	Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6433	Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_5073	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA	TIP1-A_6434	Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer
TIP1-A_5129	Bereitstellung Service Provider Report	entfällt	
TIP1-A_5383	Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für "TI-nahe" Anwendungen	TIP1-A_6365	Serviceeinheiten des SPED
TIP1-A_5384	Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten	TIP1-A_6365	Serviceeinheiten des SPED
TIP1-A_5385	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwendungen	entfällt	
TIP1-A_5386	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten	TIP1-A_6378	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED
VSDM- A_2905	Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM	TIP1-A_6365	Serviceeinheiten des SPED
VSDM- A_2907	Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für VSDM	TIP1-A_6387	Produktverantwortung des SPED



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
VSDM- A_2908	Erbringung von Services für VSDM durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste	TIP1-A_6368	Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste
VSDM- A_2909	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit Intermediär VSDM	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
VSDM- A_2910	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM	TIP1-A_6378	Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED
VSDM- A_2912	Service- und Supportverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM	TIP1-A_6439	Service- und Supportverantwortung des Anbieter Fachdienste VSDM
VSDM- A_2913	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6452	Serviceleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM
VSDM- A_2913	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6453	Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM
VSDM- A_2913	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern
VSDM- A_2913	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6415	Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben
VSDM- A_2914	Produktverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM	TIP1-A_6441	Produktverantwortung des Anbieter Fachdienst VSDM
VSDM- A_2915	Serviceleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM	TIP1-A_6375	Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
VSDM- A_2916	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6367	Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services
VSDM- A_2916	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6359	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs
VSDM- A_2916	Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6360	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs
VSDM- A_2917	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6388	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten
VSDM- A_2918	Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Fachdienste VSDM zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern	TIP1-A_6371	2nd/ 3rd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter
VSDM- A_2919	Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6390	Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs
VSDM- A_2920	Supportleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM	TIP1-A_6453	Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM
VSDM- A_2921	Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A-6453	Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM
VSDM- A_2913	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6377	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Her¬stellern



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
VSDM- A_2922	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6454	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter Fachdienste VSDM
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6414	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6413	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6420	Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6500	Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6412	Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6421	Reaktionszeit lokaler Incident
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6422	Qualifikationszeit lokaler Incident
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6423	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6425	Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6426	Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6427	Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport



Version 1.7.0 (bisher)	AFO Titel	1.9.0 (aktuell)	AFO Titel
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6428	Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd- Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6503	Servicezeiten im Problem Management
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6429	Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI- Teilnehmer
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6430	Meldezeit Statusinfo bei Problemen
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6431	Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6432	Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6433	Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer
VSDM- A_2923	Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM	TIP1-A_6434	Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

ID	Titel	Bemerkung
TIP1-A_6358	Beschäftigung mindestens eines ZDVO	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6361	Einsatz beim Anwender ausschließlich durch ZDVO	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6362	Aufbau und Integration der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung des Anwenders	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6363	Unterstützung optionaler Services	Neu hinzugefügt

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



ID	Titel	Bemerkung
TIP1-A_6364	Supportverantwortung des UHD beim Anbieter VPN-Zugangsdienst bei Störungsweiterleitung	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6370	Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6372	Kooperationsvertrag mit der gematik	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6382	Produktverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6383	Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt den Betrieb und Support für den VPN-Zugangsdienst sicher	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6385	Bereitstellung eines UHD durch den Anbieter VPN-Zugangsdienst zur Behebung von Störungen	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6386	Nutzung angebotener Leistungen von anderen Anbietern durch den VPN-Zugangsdienst	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6400	Serviceverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B für seine Serviceeinheiten	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6401	Produktverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6402	Serviceleistungen des Anbieter SMC-B / HSM-B	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6403	Supportleistung des Anbieter SMC-B / HSM-B	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6404	Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbietern durch den Anbieter SMC-B / HSM-B	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6410	Verpflichtung zu Service Level Vereinbarungen mit den Anwendern	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6416	Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6419	Reportingfrequenz des Service Level Reports	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6435	Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6437	Datenaufbewahrung von Performancedaten	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6438	Betriebsverantwortung des SPED	Neu hinzugefügt

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)



ID	Titel	Bemerkung
TIP1-A_6440	Serviceverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst für die Serviceeinheit	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6501	Wartungsfenster	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6502	Produktverfügbarkeit (RU, TU)	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6504	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI- Teilnehmersupport in der Hauptservicezeit	Neu hinzugefügt
TIP1-A_6507	Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI- Teilnehmersupport in der eingeschränkten Servicezeit	Neu hinzugefügt