

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

IT-Servicemanagement: Leitfaden Change Management

Version:	1.0.0 CC
Revision:	1051006
Stand:	21.11.2024
Status:	zur Abstimmung freigegeben
Klassifizierung:	öffentlich_Entwurf
Referenzierung:	gemLF_ITSM_CHM

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Es handelt sich um die Erstversion des Dokumentes.

Dokumentenhistorie

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
1.0.0 CC	21.11.2024		Initiales Dokument zur Kommentierung	gematik

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	4
1.1 Zielsetzung.....	4
1.2 Zielgruppe.....	4
1.3 Abgrenzungen.....	4
2 Change Workflow.....	5
2.1 Workflow Change Management.....	5
2.2 Change Erfassung.....	5
2.2.1 Änderungsgründe.....	5
2.2.2 Qualitätskriterien.....	6
2.2.3 Vorlaufzeiten.....	8
2.2.4 Normal-Change.....	9
2.2.5 Standard-Change vs. Pre-approved-Change.....	9
2.2.6 Emergency-Change.....	9
2.3 Change-Bewertung (Validierung und fachliche Bewertung).....	10
2.3.1 Wartungsfenster.....	10
2.3.2 TI Change Advisory Board (TI-CAB).....	10
2.3.3 TI Emergency Change Advisory Board (TI-eCAB).....	13
2.3.4 Change-Freeze.....	13
2.4 Change Umsetzung.....	14
2.5 Change Verifikation.....	14
2.6 Change Abschluss.....	15
2.7 TI Change-Planungskalender.....	15
3 Anhang A - Verzeichnisse.....	16
3.1 Abkürzungen.....	16
3.2 Glossar.....	17
3.3 Abbildungsverzeichnis.....	17
3.4 Tabellenverzeichnis.....	17
3.5 Referenzierte Dokumente.....	17
3.5.1 Dokumente der gematik.....	17

1 Einleitung

1.1 Zielsetzung

Der Leitfaden Change Management beschreibt alle operativen Mitwirkungsanteile der TI-ITSM-Teilnehmer im Rahmen des TI-ITSM-Prozesses Change Management. Er dient als Ergänzung zu dem Dokument „Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI“ [gemRL_Betr_TI] in seiner aktuellen Version.

Dieser Leitfaden soll dazu beitragen, dass der Prozess Change Management operativ auf sich schnell ändernde Situationen angepasst werden kann. Um diese Flexibilität zu gewährleisten, kann der Leitfaden bis zu einmal im Quartal angepasst werden.

1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an die am Betrieb der TI beteiligten Akteure: Anbieter von Betriebsleistungen in ihrer Rolle als TI-ITSM-Teilnehmer und die gematik in ihrer koordinierenden Rolle (Gesamtverantwortlicher TI).

1.3 Abgrenzungen

Dieser Leitfaden gilt ergänzend zum Dokument „Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI“ [gemRL_Betr_TI] in seiner aktuellen Version. In diesem Dokument werden daher keine normativen Anforderungen beschrieben. Alle referenzierten, normativen Anforderungen werden in den jeweiligen Richtlinien behandelt.

2 Change Workflow

2.1 Workflow Change Management

Abbildung 1 beschreibt den Workflow des gematik Change Management am Beispiel eines Normal Changes.

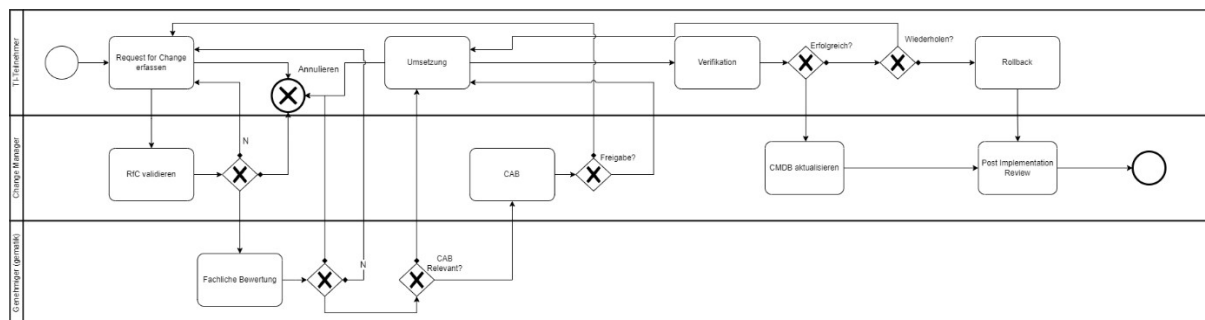


Abbildung 1 : Abb_gemLF_ITSM_CHM_Workflow Change Management

2.2 Change Erfassung

Für die Annahme eines Request for Change (RfC) werden die nachfolgend aufgezeigten Qualitätskriterien vorausgesetzt. Bei Nichteinhaltung kann dies zu einer Ablehnung des eingereichten Changes führen.

2.2.1 Änderungsgründe

Folgende Änderungsgründe stehen im Change-Formular zur Auswahl:

Tabelle 1: Tab_gemLF_ITSM_CHM_Änderungsgründe

Änderungsgrund	Erläuterung
Deployment	Ein Deployment umfasst die inhaltliche/funktionale Änderung an einem TI-Service und führt zu einer Anpassung der Versionsnummer (Produkttyp/Produkt der Logischen Produktinstanz) und/oder des Patchlevels. In einem identischen Zeitfenster dürfen nicht mehrere PU-Deployments zeitgleich stattfinden. Ausnahmen sind mit der gematik abzustimmen. [gemSpec_OM]
Produkt-/Serviceänderung	Eine Produkt-/Serviceänderung umfasst eine kleinere Änderung an einem Fachdienst. Z. B. Konfigurationsänderung
Wartung	Die Wartung eines IT-Systems ist ein Teil der primären Lebenszyklus-Prozesse gemäß [ISO/IEC/IEEE 12207:2017]. Sie umfasst alle getroffenen Maßnahmen,

	welche sich korrigierend oder verbessernd auf das IT-System auswirken. Eine Wartung kann nach [ISO/IEC/IEEE 14764:2022] verschiedenen Zwecken dienen und wird im Rahmen des Change Managements festgelegt und durchgeführt (z. B. infrastrukturelle Anpassungen, wie Sicherheitsupdates an Software oder Hardware).
Incident- Problemlösung	Mit Änderungen zur Incident- und Problemlösung werden Changes gestellt, die eine Korrekturmaßnahme aus einem dokumentierten Incident oder Problem beheben. Der/das betroffene Incident/Problem muss in den verbundenen Datensätzen verknüpft werden. Wenn vorhanden, ist die Incident-/Problem-ID zu verknüpfen (lokale Referenz/verbundene Datensätze).
Servicerequest	Definierte und abgestimmte Servicerequests, die durch die gematik genehmigt werden müssen.

2.2.2 Qualitätskriterien

Folgende Angaben müssen in jedem Change dokumentiert werden (siehe A_13575):

Tabelle 2: ab_gemLF_ITSM_CHM_Qualitätskriterien

Kriterium	Erläuterung
Titel	Der Titel des RFC ist aussagekräftig formuliert und fasst den Inhalt der Änderung bestmöglich zusammen.
Änderungsgrund	Die Auswahl des korrekten Änderungsgrunds ist maßgeblich.
Betriebsumgebung	Die Angabe der Betriebsumgebung, in der die entsprechende Änderung stattfinden wird, ist stets erforderlich. Dabei ist die Auswahl von lediglich einer Betriebsumgebung möglich.
Zuweisungsgruppe	Der TI-ITSM-Teilnehmer kann eine Änderung für eine für ihn freigeschaltete Zuweisungsgruppe stellen.
Betroffene TI-CIs	Die Auswahl eines oder mehrerer Konfigurationselemente (CI's) ist erforderlich, um einen Bezug zur übergeordneten fachlich-, technischen IT-Änderung zur TI Komponente herzustellen. Dabei sind stets alle relevanten CI's zu hinterlegen.
Unterkategorie	Die Unterkategorie „Produktive CI's mit geplanten Ausfall“ darf nur dann ausgewählt werden, wenn die Änderung aus Sicht des betriebenen Dienstes zu einer geplanten Downtime führen wird (aus Sicht eines Anwenders).

Auswirkung	Die Auswirkung muss in Niedrig, Mittel oder Hoch eingeschätzt werden. Im dazugehörigen Freitextfeld ist eine Einschätzung zu möglichen Auswirkungen des Changes zu hinterlegen. Insbesondere bei geplanten Ausfällen ist die Sicht eines Servicenehmers/Endanwenders einzunehmen: Was genau wird wie lange und ggf. für wen nicht funktionieren? Dies ist mindestens aus Sicht des betriebenen Service zu beschreiben (Außenschnittstelle).
Dringlichkeit	Die Dringlichkeit muss in Niedrig, Mittel oder Hoch eingeschätzt werden. Im dazugehörigen Freitextfeld ist eine Begründung der Einschätzung erforderlich. Z. B. Angabe einer Deadline.
Risikobewertung	Die Risikoeinschätzung kann in kein bis sehr hohes Risiko (Stufen 0-5) vorgenommen werden. Im dazugehörigen Freitextfeld sind die Risiken / Szenarien zu beschreiben, die bei der Umsetzung der Änderung oder in dessen Folge auftreten können inkl. der Mitigation der Risiken.
Beschreibung	Es wird eine detaillierte Beschreibung der geplanten Änderung erwartet. Hier sind Informationen zu möglichen Abhängigkeiten auf andere Komponenten / Systeme erforderlich, falls vorhanden. Die eigentliche Änderung muss klar ersichtlich sein. Sofern anwendbar ist die Versionsnummer der installierten Software/Firmware mit anzugeben.
Auswirkung bei Nicht-Implementierung	Es wird die Auswirkung beschrieben, falls diese Änderung nicht umgesetzt wird.
Ausfalldauer	Es wird angegeben wie lange und wie häufig der geplante Ausfall und die damit in Bezug stehende Auswirkung (siehe Feld „Auswirkungen“) innerhalb des angegebenen Ausfallzeitraumes auftreten wird. Die Ausfalldauer muss realistisch, auf ein Minimum abgeschätzt werden. Grundsätzlich sollte angestrebt werden, jeden Change ausfallfrei durchzuführen.
Terminierter Implementierungsbeginn/-ende	Der Zeitraum beinhaltet die Dauer des Wartungsfensters. Änderungen in der PU haben grundsätzlich in der definierten Nebenzeit stattzufinden (siehe Spezifikation gemSpec_Perf). Es ist zu vermeiden, dass sich Änderungen in der Produktivumgebung über mehrere Tage erstrecken. Ausnahmen sind mit der gematik abzustimmen.
Terminierter/s Ausfallbeginn/-ende	Bei Auswahl der Unterkategorie „Produktive CIs mit geplantem Ausfall“ ist ein realistischer Ausfallzeitraum

	zu hinterlegen.
Implementierungsplan	Es ist ein detaillierter Implementierungsplan zu dokumentieren. Alternativ kann dieser als Anhang beigefügt werden.
Plan für das Erstellen und Testen	Es sind aussagekräftige Testszenarien aufzunehmen. Die Tests sind möglichst aus Sicht eines Servicenehmers/Endanwenders (end-to-end) zu definieren. (siehe GS-A_5599*)
Rollback-Szenario	Die Beschreibung eines Rollbackmechanismus ist zu hinterlegen, falls die Inbetriebnahme der IT Änderung fehlschlägt.
Verknüpfte CIs (nur bei Deployments)	Sofern relevant, muss die in der Zielumgebung betriebene und die anvisierte Version von Produkt-, Produkttyp- und Logischer Produktinstanz ausgewählt/angegeben werden.
Verbundene Datensätze	Verknüpfung von bestehenden Incidents, Problems und/oder Changes.
Anhänge	Bspw. die Hinterlegung von Release Notes bei Deployments oder der Nachweis der erfolgreichen Verifikation etc.

2.2.3 Vorlaufzeiten

Alle TI-ITSM-Teilnehmer müssen folgende Change-Vorlaufzeiten bei der Erstellung und Umsetzungsplanung (im Sinne Vorlaufzeiten vor Implementierungsbeginn) eines RfCs berücksichtigen:

- Master-Change: mindestens 24 Stunden zur Hauptzeit (zwischen Validierungsanforderung und Umsetzungsbeginn des 1. Sub-Changes)
- Standard-/Sub-Change: mindestens 24 Stunden zur Hauptzeit (zwischen Validierungsanforderung und Umsetzungsbeginn)

Werden diese Fristen nicht eingehalten, so kann der Gesamtverantwortliche TI die Bewertung des Changes ablehnen. Dies kann zu einer Stornierung oder Neuplanung des RfC bzw. des gesamten Change-Vorgangs führen (siehe GS-A_5610*).

2.2.4 Normal-Change

Ein Master-Change ohne verknüpfte Sub-Changes ist nicht zulässig.

Somit stellt ein genehmigter Master-Change keine Genehmigung für Änderungen in den dedizierten Betriebsumgebungen dar. Jeder Sub-Change muss separat genehmigt werden (siehe GS-A_5597-*).

2.2.5 Standard-Change vs. Pre-approved-Change

Abweichend von dem Dokument "Übergreifenden Richtlinie zum Betrieb der TI" [gemRL_Betr_TI] wird der Begriff "Standard-Change" bei der gematik als "Normal Change" bezeichnet und für eine definierte Änderung in einer konkreten Betriebsumgebung verwendet.

Der Pre-approved-Change wurde eingeführt, um standardisierte Changes (gem. ITIL Standard Change) durchzuführen. Dabei handelt es sich um eine wiederkehrende, risikoarme („Risikobewertung“ mit max. 1-geringes Risiko) und ausfallfreie Änderung. Inhaltsgleiche Änderungen sind in der Vergangenheit problemlos verlaufen. Wird ein Pre-approved-Change mehrmalig und ohne Ausfall umgesetzt, kann in Absprache mit dem Gesamtverantwortlichen TI eine Umsetzung in der Hauptzeit erfolgen.

Pre-approved-Changes können sowohl in einer dedizierten Betriebsumgebung, als auch im Staging-Verfahren gestellt werden.

Die Anlage eines Pre-approved-Change erfolgt vorlagenbasiert (1 Vorlage je UseCase). Die Vorlage ist vorab mit der gematik abzustimmen. Mit der Freigabe durch den Gesamtverantwortlichen TI kann der TI-Teilnehmer auf diese zugreifen und Pre-approved-Changes für den jeweiligen UseCase umsetzen. Die Genehmigung des Changes erfolgt dabei nach 24 Stunden zur Hauptzeit automatisch. Bis zur automatischen Genehmigung kann die gematik den Change ablehnen.

Die gematik behält sich vor, pre-approved-Changes bei vorliegenden Situationen wieder zu deaktivieren:

- Eintreten einer unerwarteten Störung
- Missachtung prozessualer Regeln
- Missbrauch der pre-approved-Changevorlage.

2.2.6 Emergency-Change

Ein Emergency-Change kann in folgenden beispielhaften Situationen erforderlich werden:

- Nichtverfügbarkeit eines zentralen Plattformdienstes oder Fachdienstes;
- Fehlgeschlagenes Deployment, welches nicht durch ein Rollback zurückgenommen werden kann;
- Entdeckte kritische Sicherheitslücke, die umgehend behoben werden muss, um (weiteren) Schaden von der TI abzuwenden.

Voraussetzung für die Durchführung eines Emergency Changes ist das Vorliegen eines entsprechend klassifizierten Incidents. Dieser muss im Emergency Change unter „Verbundene Datensätze“ verknüpft sein.

Innerhalb der Servicezeiten der gematik ist eine Genehmigung erforderlich. Bei Bedarf KANN ein TI Emergency Change Advisory Board (TI-eCAB) durch den Gesamtverantwortlichen TI einberufen werden.

Ein eChange darf außerhalb der Servicezeiten der gematik ohne Genehmigung umgesetzt werden. In diesem Fall MUSS der Gesamtverantwortliche TI vor der Durchführung des Changes informiert werden. Die Information ist an folgende Adressaten zu richten:

- Service Delivery Manager (sdm@gematik.de),
- Change Management (change_management@gematik.de),
- Incident Management (Incident_Management@gematik.de) und
- Rufbereitschaft (Rufbereitschaft-TI@gematik.de).

Die Dokumentation im TI-ITSM Tool kann im Nachgang erfolgen.

2.3 Change-Bewertung (Validierung und fachliche Bewertung)

In diesen Phasen erfolgt die Bewertung des Changes seitens der gematik. Der Gesamtverantwortliche TI prüft den Change auf die Konsistenz und Korrektheit aller formalen, inhaltlichen, qualitativen und fachlichen Kriterien. Ziel der Bewertung ist es, einen stabilen und sicheren Betrieb für alle Dienste hinweg sicherzustellen, indem Risiken identifiziert und ausreichend genug berücksichtigt werden.

Bei nicht ausreichender Qualifizierung eines Changes kann der Gesamtverantwortliche TI einen RFC jederzeit mit entsprechender Begründung zurückweisen/ablehnen.

2.3.1 Wartungsfenster

Ein Wartungsfenster ist der definierte Zeitraum mit Start- und Endzeit, in dem eine geplante Änderung durchgeführt wird. Wartungsfenster werden im Rahmen des Change Managements vom TI-ITSM-Teilnehmer angekündigt und vor der Durchführung vom GTI (Gesamtverantwortlicher der Telematikinfrastruktur) genehmigt (siehe gemRL_Betr_TI). Das definierte Wartungsfenster, insbesondere für die Produktionsumgebung (PU) muss mit Augenmaß gewählt werden, unter Berücksichtigung eines ggf. erforderlichen Rollbacks.

Der Gesamtverantwortliche TI kann eine Umplanung eines Changes einfordern, selbst wenn die Zeiten in den aktuell definierten Nebenzeiten liegen, sofern dies als betriebsstabilisierende Maßnahme erforderlich ist.

2.3.2 TI Change Advisory Board (TI-CAB)

Im Rahmen der Change-Bewertung führt der Gesamtverantwortliche TI einmal wöchentlich ein TI Change Advisory Board (TI-CAB) durch.

Das TI Change Advisory Board dient der Sicherstellung eines stabilen und sicheren Betriebs der Telematik Infrastruktur. Es ist ein Gremium, das sich aus allen relevanten Vertretern der TI-ITSM-Teilnehmer und des Gesamtverantwortlichen TI zusammensetzt. Zu letzteren zählen insbesondere die verantwortlichen Provider Manager sowie Change Manager der gematik.

Dabei werden relevante und sich im Scope befindliche Änderungen besprochen. Kernaktivitäten des TI-CAB sind:

- Identifizierung von ggf. auftretenden Risiken,
- Vereinbarung und Umsetzung von Maßnahmen zur Reduzierung bzw. Eliminierung der spezifischen Risiken,
- Besprechen der Auswirkungen einer Änderung auf einen Leistungserbringer / Versicherten, insbesondere im Falle einer geplanten Downtime eines Dienstes,
- Abstimmung einer Stakeholderkommunikation.

Um eine ressourcenschonende Umsetzung des TI-CAB zu gewährleisten, wird unterteilt in ständige CAB-Mitglieder und temporäre CAB-Mitglieder. Die Teilnahme der ständigen Vertreter ist **verpflichtend**.

Temporäre Mitglieder sind:

- alle TI-Teilnehmer deren Änderungen gemäß Definition In-Scope sind und somit im TI-CAB vorgestellt werden müssen,
- alle TI-Teilnehmer die einen Handlungsbedarf sehen um diesen im TI-CAB vorzustellen,
- alle TI-Teilnehmer die ein Interesse an der Teilnahme haben (niemand wird ausgeladen).

Ständige Mitglieder sind:

- IBM Deutschland GmbH als Anbieter des Fachdienstes E-Rezept
- Arvato Systems als Anbieter der zentralen Plattformdienste
- RISE GmbH als Anbieter des zentralen Identity Provider Dienstes
- CompuGroup Medical Deutschland AG, T-Systems International GmbH, Arvato Systems Digital als Anbieter der zentralen VPN-Zugangsdienste
- CompuGroup Medical Deutschland AG, T-Systems International GmbH, akquinet health service GmbH, Arvato Systems Digital GmbH, IBM Deutschland GmbH, BITMARCK Service GmbH, RISE GmbH als Anbieter des Fachdienstes Kommunikation im Medizinwesen (KIM)
- BITMARCK Technik GmbH, IBM Deutschland GmbH als Anbieter des Fachdienstes elektronische Patientenakte (ePA)

Folgende Dienste und TI-Teilnehmer befinden sich im Scope:

Tabelle 3: Tab_gemLF_ITSM_CHM_Dienste_Teilnehmer

Beteiligte Dienste	Beteiligte TI-Teilnehmer
E-Rezept Fachdienst	IBM (e-Rezept)*
Trusted Service Provider SMC-B + HBA	D-Trust, T-Systems, medisign, SHC Stolle & Heinz Consultants
Trusted Service Provider eGK	Bitmarck Technik, kubus IT, T-Systems International, ATOS
zentrale Plattformdienste (inkl. VZD)	Arvato Systems*
Identity Provider	RISE*
Apothekenverzeichnis	Netzgesellschaft Deutscher Apotheken / NGDA
Versichertenstammdaten Management (VSDM++)	Bitmarck Technik, itsc, ITSCare, kubus IT, Mobil ISC, Techniker Krankenkasse, GKV informatik, ARGE AOK, Worldline Germany
VPN-Zugangsdienst	CGM, T-Systems, Arvato Systems Digital*
Sektoraler Identity Provider	Bitmarck Service, IBM, T-Systems
Federation Master	RISE

KIM	CompuGroup Medical Deutschland AG, T-Systems International GmbH, akquinet health service GmbH, Arvato Systems Digital GmbH, IBM Deutschland GmbH, BITMARCK Service GmbH, RISE GmbH*
ePA-Aktensystem Fachdienst	BITMARCK Technik GmbH, IBM Deutschland GmbH*
Signaturdienst	Eviden Germany GmbH, BITMARCK Service GmbH
Schlüsselgenerierungsdienst ePA	D-Trust GmbH

***ständige Vertreter des TI-CAB (fettgedruckt)**

Betrachtet werden alle geplanten anzeigepflichtigen Änderungen (fachlicher Scope):

Tabelle 4: Tab_gemLF_ITSM_CHM_fachlicher_Scope

In-Scope	Out of Scope
Die Änderung betrifft einen in der o.a. Tabelle aufgelisteten Dienst	andere Dienste
Die Änderung findet mit einer geplanten Downtime statt	Änderungen ohne geplante Downtime (ausgenommen Deployments)
Bei der Änderung handelt es sich um ein Deployment (es wird mindestens das Patchlevel des Fachdienstes erhöht)	Service Requests
Es handelt sich um eine Änderung mit erhöhtem Risikopotential (z.B. eine RZ-Übung oder ein RZ-Umzug)	N/A
Die Änderung betrifft nur die Produktionsumgebung (PU)	Änderungen in den Betriebsumgebungen RU / TU

Folgende Rahmenbedingungen / Erwartungshaltung sind zu erfüllen:

- Alle potentiell betroffenen TI-Teilnehmer nehmen an dem TI-CAB teil und wurden informiert.
- Die Teilnahme ist verpflichtend.
- Scope der zu besprechenden Changes ist bekannt.
- TI-CAB-Meeting findet wöchentlich statt.
- Besprochen werden alle bei der gematik eingereichten Changes mindestens der darauf folgenden Woche.

- Besprochen werden darüber hinaus noch nicht eingereichte Changes (Status "Erfassung") mit einem geplanten. Umsetzungsdatum von maximal 10 Tagen in der Zukunft.
- Teilnehmer haben in dem TI-CAB die Gelegenheit begründete Bedenken bzgl. der Umsetzung eines Changes zu äußern.
- Jeder TI-CAB-Teilnehmer bereitet sich entsprechend vor.
- Alle Changes müssen 2 Tage vor dem TI-CAB in dem TI-ITSM der gematik (ZIS) erfasst sein.
- max. 1 zusätzlicher Kollege darf „mitgebracht“ werden.
- Jeder Change Bedarfsträger hat eine Redezeit von max. 5 Minuten um den Change vorzustellen.
- Teilnehmer haben max. 5 Minuten Zeit um Fragen zu stellen.
- **Die Freigabe einer Änderung erfolgt nur, wenn diese zuvor im CAB besprochen wurde.**
- Die formale Genehmigung erfolgt nach wie vor nachgelagert im ZIS.

2.3.3 TI Emergency Change Advisory Board (TI-eCAB)

Für die kontrollierte Durchführung eines Emergency-Change kann ein Entscheidungsgremium einberufen werden, das TI Emergency Change Advisory Board (TI-eCAB), das den beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern bei der Bewertung des auftretenden Emergency-Change wirksam unterstützt.

2.3.4 Change-Freeze

Der Gesamtverantwortliche TI kann jederzeit einen Change-Freeze ausrufen. In dieser Zeit dürfen keine Änderungen in der/den betroffenen Betriebsumgebung/en durchgeführt werden.

Umfang und Dauer eines Change-Freezes wird rechtzeitig und umfassend kommuniziert.

Aktuell gelten folgende wiederkehrende Change-Freezes für Änderungen in der PU:

- jeder Sonntag von 18:00 Uhr bis Montag 6:00 Uhr
- jeden Samstag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr für Anbieter Versichertenstammdaten Management
- der Werktag vor dem Quartalswechsel ab 18:00 Uhr bis den darauffolgenden Tag 6:00 Uhr
- die Zeiten zwischen Weihnachten und Neujahr

2.4 Change Umsetzung

Bei erfolgreicher Umsetzung fordert der TI-ITSM-Teilnehmer so schnell als möglich die Verifizierung des Changes an.

Kommt es während der Umsetzung zu unvorhergesehenen Problemen, die innerhalb des terminierten Wartungsfensters nicht gelöst werden können, ist umgehend ein Rollback zu initiieren und im TI-ITSM-Tool zu dokumentieren.

Es wird ein 4-Augenprinzip sowohl bei der Umsetzung, als auch bei der Verifikation durch die TI-ITSM-Teilnehmer erwartet.

Es wird erwartet, dass von dem Change betroffene TI-ITSM-Teilnehmer und/oder Kunden eigenverantwortlich vorab informiert werden.

2.5 Change Verifikation

Es wird erwartet, dass unmittelbar mit der Umsetzung eines Changes der Dienst hinreichend auf Verfügbarkeit und Funktionalität hin getestet wird (siehe GS-A_5601-*). Dafür werden mindestens die in dem Feld „Plan für das Erstellen und Testen“ aufgeführten Testszenarien berücksichtigt. Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt im Feld „Build- und Testergebnis“ und muss dem Gesamtverantwortlichen TI innerhalb von 16 Stunden zur Hauptzeit vorliegen (siehe gemRL_Betr_TI).

Der TI-ITSM-Teilnehmer kann den Nachweis über die erfolgreiche Umsetzung des Changes auch als Anhang dem RFC beifügen.

Als Nachweise werden folgende Anhänge beispielsweise akzeptiert:

- Erfolgreicher Login in einer Versicherten-App
- Protokoll eines friendly User Tests
- Auszug von Loganalysen
- Screenshot eines Monitoring Dashboards, das die Verfügbarkeit des Dienstes unmittelbar nach Umsetzung des Changes zeigt

Im Falle einer nicht erfolgreichen Verifikation ist umgehend ein Incident im TI-ITSM-System zu erstellen.

2.6 Change Abschluss

Der Gesamtverantwortliche TI führt bei Bedarf ein Post Implementation Review (PIR) durch. Im Rahmen des PIR identifizierte Abweichungen werden durch den Gesamtverantwortlichen TI aufgenommen und nachverfolgt. Dies kann zu Maßnahmen führen, die in den jeweiligen Betriebsmeetings thematisiert werden.

Nach Change-Abschluss werden die Konfigurationsdaten in der CMDB aktualisiert.

2.7 TI Change-Planungskalender

Der Change-Planungskalender zeigt die geplanten Änderungen aller TI-ITSM-Teilnehmer in einer Kalenderdarstellung an. Es wird erwartet, dass jeder TI-Teilnehmer sich über anstehende Änderungen informiert (siehe Policies). Er ist zugleich ein Organisations- und Planungsinstrument im Rahmen des Change Managements.

3 Anhang A - Verzeichnisse

3.1 Abkürzungen

Kürzel	Erläuterung
TI-CAB	TI Change Advisory Board
TI-eCAB	TI Emergency Change Advisory Board
CHG	Change Management
CI	Configuration Item
CM	Configuration Management
GTI	Gesamtverantwortlicher der Telematikinfrastruktur
INC	Incident Management
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM	IT-Service-Management
MSK	Master-Sub-Konstrukt
PRO	Problem Management
PU	Produktivumgebung
RF	Request Fulfillment
RFC	Request for Change
RLM	Release Management
RU	Referenzumgebung
TI	Telematikinfrastruktur
TU	Testumgebung

3.2 Glossar

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

3.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 : Abb_gemLF_ITSM_CHM_Workflow Change Management.....5

3.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_gemLF_ITSM_CHM_Änderungsgründe.....	5
Tabelle 2: ab_gemLF_ITSM_CHM_Qualitätskriterien.....	6
Tabelle 3: Tab_gemLF_ITSM_CHM_Dienste_Teilnehmer.....	11
Tabelle 4: Tab_gemLF_ITSM_CHM_fachlicher_Scope.....	12

3.5 Referenzierte Dokumente

3.5.1 Dokumente der gematik

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

[Quelle]	Herausgeber: Titel
[gemRL_Betr_TI]	gematik: Übergreifende Richtlinie zum Betrieb der TI
[gemKPT_Betr]	gematik: Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb
[gemSpec_DS_Anbieter]	gematik: Spezifikation Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen der TI an Anbieter
[gemSpec_Perf]	gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform