
C_12249_Anlage

Inhaltsverzeichnis

1 Änderungsbeschreibung.....	2
1.1 Änderungen in gemKPT_Betr - Dokument.....	3
1.1.1 in Kapitel 3: Servicekonzept.....	3
1.1.1.1 in Kapitel 3.4: Rollen im Betrieb.....	3
1.1.1.1.1 in Kapitel 3.4.4: Spezifische Ausprägungen und Verpflichtungen einzelner Rollen.....	3
1.1.1.2 in Kapitel 3.5: Servicemodell.....	4
1.1.1.2.1 in Kapitel 3.5.2: Servicezerlegung.....	4
1.1.1.2.2 in Kapitel 3.6: Supportkonzept.....	5
1.1.2 in Kapitel 5: Kenngrößen und Service Level.....	6
1.1.2.1 in Kapitel 5.2: Organisatorische Service Level.....	6
1.1.2.1.1 in Kapitel 5.2.2: Spezifische Ausprägungen.....	6
1.1.2.2 in Kapitel 5.3: Technische Service Level / Performance-Kenngrößen.....	8
1.1.2.2.1 in Kapitel 5.3.1: Spezifische Ausprägungen.....	8
1.1.3 Kapitel 7: Anhang A – Ergänzende Tabellen.....	8
1.1.3.1 Kapitel 7.1: Definitionen.....	8
1.1.3.1.1 in Kapitel 7.1.1: Produkttypen (PDT-IDs).....	8
2 Änderungen in Steckbriefen.....	10
2.1 gemKPT_Betr - Änderungen in gemAnbT_TIM*.....	10
2.2 gemRL_Betr_TI - Änderungen in gemAnbT_TIM*.....	15

1 Änderungsbeschreibung

- Überarbeitung der Services im Rahmen des TI-Messenger mit Fokus auf den TI-Betrieb insbes. Dokumentation der Anbieter
 - Anbieter TI-Messenger ersetzen durch Anbieter TI-Messenger Pro
 - Einführen des Anbieters TI-Messenger ePA Fachdienst
 - Entsprechend auch Servicekomponenten und Produkttypen in die Dokumentation aufnehmen
- Rollen werden in das Betriebsmodell (Servicekonzept, Rollen, Support etc.) aufgenommen
- Technische Service Level für TIM (PDT64) werden entfernt, da nur Bestandsdaten geliefert werden

Änderungseintrag gilt zusammen mit C_*****

Zuordnungen für Produkttypen auch in gemSpec_OM bleiben unverändert

1.1 Änderungen in gemKPT_Betr - Dokument

1.1.1 in Kapitel 3: Servicekonzept


1.1.1.1 in Kapitel 3.4: Rollen im Betrieb

1.1.1.1.1 in Kapitel 3.4.4: Spezifische Ausprägungen und Verpflichtungen einzelner Rollen
<..>

Tab_KPT_Betr_Betriebliche Rolle_Anbieterkonstellationen

Spezifische Ausprägung der Rolle	Zulässige Anbieterkonstellationen	Bemerkung
<..>		
Anbieter TI-Messenger Pro << Umbenennung Anbieter TI-Messenger in Anbieter TI-Messenger Pro >>	I / II / III	nicht abschließend
Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	I / II	nicht abschließend

<< Kapitelüberschrift 3.4.4.10 Anbieter TI-Messenger wird ersetzt durch >>

1.1.1.1.1 in Kapitel 3.4.4.10: Anbieter TI-Messenger Pro, TI-Messenger ePA Fachdienst
Für den Anbieter TI-Messenger sind die in Kapitel  ML-127759 – Missing cross-reference – aufgeführten betrieblichen Konstellationen möglich.

Die Betriebsverantwortung für die Produkte TI-Messenger-Fachdienst und TI-Messenger-Client, jeweils inkl. der Ausprägungen für Versicherte, liegt beim Anbieter TI-Messenger.

Im Kontext des TI-Messengers können Anwender z.B. KTR, LE, LEI und Versicherte sein (TI-M 1.x). Die Bereitstellung des TI-Messenger-Dienstes für die Versicherten erfolgt dabei durch die jeweilige Krankenkasse (TI-M 2.x) über einen zugelassenen TI-Messenger-Anbieter.

Für den Anbieter TI-Messenger Pro bzw. Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst sind die in Kapitel 3.4.4 aufgeführten betrieblichen Konstellationen möglich.
Die Betriebsverantwortung für die Produkte TI-Messenger Pro und TI-Messenger Pro Client liegt beim jeweiligen Anbieter.

1.1.1.2 in Kapitel 3.5: Servicemodell

1.1.1.2.1 in Kapitel 3.5.2: Servicezerlegung

<< TI-Messenger Fachdienst entfällt zukünftig und wird durch TI-Messenger Pro ersetzt >>

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer

Eigener Service	E																																		
Unterstützungsservice	U																																		
Vermittelnder Unterstützungsservice	V																																		
Unterstützung optional	O																																		
Keine verpflichtende Verbindung																																			

¹ Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Reaktionszeit der oemati

² Die SK Signatordienst neu nicht mehr Option des Anbieters TSP X.509 eGK

³ siehe TIP1-A_7260*

³¹ siehe A_19532*

³² siehe A_16217*

³³ siehe A_20734*

³⁴ siehe A_20733*

⁵ Für CV E-Brexit-ErdF-mäßig auch die CV E-Brexit-AdV

Tabelle 2: Tab_gemKPT_Betr_Servicekomponente

Servicekomponente (SK)	Service Provider (Eigener Service)	Produkttyp	Produkttyp-Name	Anbieter-ausschluss (SK)
------------------------	------------------------------------	------------	-----------------	--------------------------

TI-Messenger-Fachdienst	Anbieter TI-Messenger	PDT64	TI-Messenger-Fachdienst	---
TI-Messenger-Client	Anbieter TI-Messenger	PDT65	TI-Messenger-Client	---
TI-Messenger Pro Fachdienst	Anbieter TI-Messenger Pro	PDT83	TI-Messenger Pro Fachdienst	---
TI-Messenger Pro Client	Anbieter TI-Messenger Pro	PDT84	TI-Messenger Pro Client	---
TI-Messenger ePA Fachdienst	Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	PDT80	TI-Messenger ePA Fachdienst	---

1.1.1.2.1.1 in Kapitel 3.5.3: Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]

Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

Mitwirkung in den TI-ITSM-Prozessen:	INC	PRO	CH G	SK M	SL M	RF	Per f	Cap M	KM	CSI	CM	NM
<..>												
Anbieter TI-Messenger Pro << Umbenennung Anbieter TI-Messenger in Anbieter TI-Messenger Pro >>	A/E	A/E	X	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	A/E	A/E	X	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	.	A/E	A/E

1.1.1.2.2 in Kapitel 3.6: Supportkonzept

<...>

1.1.1.2.2.1 in Kapitel 3.6.3: Spezifische Ausprägungen

<< Tabelle nur ergänzen, wenn der Anbieter einen UHD oder VHD anbietet. >>

Tab_KPT_Betr_TI_Anbieter_UHD/VHD

	UHD (Anwender)	VHD (Versicherte)
--	----------------	-------------------

<...>		
Anbieter TI-Messenger Pro << Umbenennung Anbieter TI-Messenger in Anbieter TI-Messenger Pro >>	Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *	

* [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]

1.1.2 in Kapitel 5: Kenngrößen und Service Level

1.1.2.1 in Kapitel 5.2: Organisatorische Service Level

1.1.2.1.1 in Kapitel 5.2.2: Spezifische Ausprägungen

<< Anbieter xxx bei entsprechendem Org. SL ergänzen; Anbieter xxx darf in der gesamten Tabelle nur einmal aufgeführt werden >>

Tabelle x: Tab_gemKPT_Betr_OrgSL_Serviceleistung_Zeiten

Organisatorischer Service Level	Betriebliche Rolle
zu Haupt- und Nebenzeit (TIP1-A_7265-*)	<...> Anbieter TI-Messenger Pro << Umbenennung Anbieter TI-Messenger in Anbieter TI-Messenger Pro >> Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst
zu Hauptzeit (A_13573-*)	<...>
zu Hauptzeit (A_13573-*) zzgl. Samstag (A_23507)	<...>
n/a	<...>

TIP1-A_7265-05 -Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Haupt- und Nebenzeit

TI-ITSM-Teilnehmer mit Mitwirkungsverpflichtung zur Haupt- und Nebenzeit gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

			PU			TU / RU			
			A	B	C	D	E	F	
	Prozess	Prio	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	Erfüllungsgrad
1	INC	1	1	2	H+N	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H+N	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	SLM	Alle	-	104	H	-	104	H	100%
12	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
13	RCA (Draft)	Alle	-	120 (24)	H+N	-	120 (24)	H+N	100%
Verifikationsfrist:									
14	INC, PRO, CHG, RF** 168				H+N	168		H+N	100%

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

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

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

** Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers

angebotenen konkreten Service[<=,Anb_eHealth-CardLink, Anb_FD_KOM-LE, Anb_SMC-B, Anb_APOVZD, Anb_eRp_FD, Anb_TIM_Client, Anb_IDP-D, Anb_eRp_FdV, Anb_eRp_HD_Vers, Anb_SigD, Anb_Basis-Consumer, Anb_ZD, Anb_VPN_ZugD, Anb_eRp_AdV, Anb_IDP-Sek_KTR, Anb_PoPP_Service, Anb_Aktensystem_ePÄ, Anb_IDP_FedMaster, Anb_DiPag_FD,

Anb_NCPeH_FD, Anb_TIM_FD, Anb_VSDM_2_FD, Anb_TI_Gateway,organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

1.1.2.2 in Kapitel 5.3: Technische Service Level / Performance-Kenngrößen

1.1.2.2.1 in Kapitel 5.3.1: Spezifische Ausprägungen

1.1.2.2.1.1 Kapitel 5.3.1.14 entfernen: TI-Messenger (PDT64)

<< Technische Kenngrößen werden entfernt, da keine Lieferung von Betriebsdaten - siehe auch C_12046 >>

1.1.3 Kapitel 7: Anhang A - Ergänzende Tabellen

1.1.3.1 Kapitel 7.1: Definitionen

1.1.3.1.1 in Kapitel 7.1.1: Produkttypen (PDT-IDs)

Tabelle 4: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen

ID	Produkttyp / Anwendungstyp	Produkttyp-Name / Anwendungsname
PDT64	gemProdT_TIM_FD	TI-Messenger Fachdienst
PDT65	gemProdT_TIM_Client	TI-Messenger Client
PDT80	gemProdT_TI-M_FD_ePA	TI-Messenger ePA Fachdienst
PDT81	gemProdT_TI-M_Client_ePA	TI-Messenger ePA Client
PDT83	gemProdT_TI-M_FD_Pro	TI-Messenger Pro Fachdienst
PDT84	gemProdT_TI-M_Client_Pro	TI-Messenger Pro Client

2 Änderungen in Steckbriefen

2.1 gemKPT_Betr - Änderungen in gemAnbT_TIM*

<< alle Zuordnungen zu Anbieter TI-Messenger werden entfernt >>

Afo-ID	Titel	Anbietertyp	Prüfverfahren
TIP1-A_7266	Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,
TIP1-A_7265-05	Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Haupt- und Nebenzeit	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_7263	Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,
TIP1-A_7262	Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_7261	Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_7260-01	Mindesterreichbarkeitszeiten im Anwendersupport (09:00-17:00 Uhr)	Anbieter TI-Messenger Pro	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
TIP1-A_6415-	Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der	Anbieter TI-Messenger Pro,	organ./betriebl. Eignung:

02	Delegation von Aufgaben	Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	Anbietererklärung
TIP1-A_6393-02	Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_6390-02	Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,
TIP1-A_6389-02	Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd-Level (SPOCs) der Anbieter	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_6388-02	Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter für ihre zu verantwortenden Servicekomponenten	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,
TIP1-A_6377-02	Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_6371-02	2nd-Level-Support: Single Point of Contact (SPOC) für Anbieter	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
TIP1-A_6367-02	Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,
TIP1-A_6360-02	Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,
TIP1-A_6359-	Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch	Anbieter TI-Messenger Pro,	organ./betriebl. Eignung:

02	Anbieter	Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	Anbietererklärung,
A_26816	Reporting - Frist zur Übermittlung von Datenlieferungen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_24981	Auskunfts-fähigkeit bei Verdacht einer Servicebeeinträchtigung im Verantwortungsbereich	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_24609	Anforderungskriterien an das Anomalie-Erkennungssystem	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
A_23665-01	Service Level - Störungsfreie Kommunikationsbeziehungen ohne resultierenden Incident	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_23664	Service Level - Kein Incident der Priorität 1 innerhalb 24 Stunden resultierend aus einem genehmigten Change	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_23552	Verhalten bei Auffälligkeiten oder Anomalien	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
A_23551	Eigenmonitoring	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
A_20476	Funktionalität, Interoperabilität,	Anbieter TI-	organ./betriebl.

	Sicherheit in der PU	Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	Eignung: Anbietererklärung
A_20221-01	Rückspielbarkeit bei Veränderungen der Konfiguration von Produktinstanzen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_20220	Festlegung von Konfiguration durch die gematik	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_20219-01	Versionierung bei Veränderungen der Konfiguration von Produktinstanzen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_20218-01	Versionierung der Konfiguration von Produktinstanzen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_18176	Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung von Probes des Service Monitorings	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
A_13573-03	Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Hauptzeit	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI- Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,

2.2 gemRL_Betr_TI - Änderungen in gemAnbT_TIM*

<< alle Zuordnungen zu Anbieter TI-Messenger werden entfernt >>

<< Achtung: Prüfverfahren wurden noch nicht finalisiert !! >>

Tabelle 5: gemKPT_Betr - Zuordnung Prüfverfahren

Kapitel	Afo-ID	Titel	Anbietertyp	Prüfverfahren
2		Prozessübergreifende Regelungen		
2.1.2-1	GS-A_4090	Kommunikation - Kommunikationssprache	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.1.2-2	A_24021	Kommunikation - Erweiterung zur Sprache der Betriebsdokumentation		
2.1.2-3	GS-A_3886-01	Kommunikation - Nutzung des TI-ITSM-Systems bei der Übermittlung eines übergreifenden Vorgangs	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
2.1.2-4	GS-A_4085	Kommunikation - Etablierung von Kommunikationsschnittstellen durch die TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.1.2-5	GS-A_4086	Kommunikation - Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstelle	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung,

		n	TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.1.2-6	GS- A_5402	Kommunikation - Eigenverantwortliches Handeln bei Ausfall von Kommunikationsschnittstelle n	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.1.2-7	GS- A_5401- 01	Kommunikation - Verschlüsselte E-Mail- Kommunikation	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
2.1.2.1-1	A_26501	Kommunikation - Benennung von Ansprechpartnern und Kontakten (FULL)	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.1.2.1-2	A_26502	Kommunikation - Benennung von Ansprechpartnern und Kontakten (LITE)		
2.2.1-1	GS- A_5343- 01	Betriebshandbuch - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

2.3-1	GS-A_4855-02	Audit - Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.3-2	GS-A_3917	Audit - Bereitstellung der ITSM-Dokumentation bei Audits	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.4.1-1	GS-A_3920-01	Koordinierung - Eskalationseinleitung durch den TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
2.4.2-1	GS-A_3922	Koordinierung - Mitwirkung bei Taskforces	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3		Incident Management		
3.2.1.1-1	GS-A_3876	Incident Management - Prüfung auf übergreifenden Incident	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

3.2.1.2-1	GS-A_5449	Incident Management - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „sicherheitsrelevant“	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.1.2-2	GS-A_5450	Incident Management - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „datenschutzrelevant“	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.1.2-3	GS-A_4125	Incident Management - TI-Notfallerkennung	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.1.2-4	GS-A_3884	Incident Management - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Incidents	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.2-1	GS-A_3902	Incident Management - Prüfung auf	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung,

		Serviceverantwortung	TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.2-2	GS- A_3904	Incident Management - Annahme eines übergreifenden Incidents	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.2-3	GS- A_3905	Incident Management - Ablehnung eines übergreifenden Incidents	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.3-1	GS- A_3907	Incident Management - Lösung von übergreifenden Incidents	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.3-2	A_24983	Incident Management - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 1 bis 2	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

3.2.3-3	A_24984	Incident Management - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 3 bis 4	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.3-4	A_18405	Incident Management - Erstellung einer Root Cause Analysis durch am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.3-5	A_18406	Incident Management - Nachlieferung zu einer Root Cause Analysis	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.4-1	GS- A_5587	Incident Management - Ablehnung der Lösungsunterstützung bei einem übergreifenden Incident	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.5-1	GS- A_5400	Incident Management - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Incidents	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.5-2	GS- A_5250	Incident Management - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Incidents	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl.

			ePA Fachdienst	Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.6-1	GS- A_3888	Incident Management - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incident	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
3.2.6-2	GS- A_3889	Incident Management - Schließung eines übergreifenden Incidents	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4		Problem Management		
4.2.1.1-1	GS- A_3958	Problem Management - Problemerkennung durch TI- ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.1.1-2	GS- A_3959	Problem Management - Prüfung auf übergreifendes Problem	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl.

			ePA Fachdienst	Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.1.2-1	GS- A_3964	Problem Management - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.2-1	GS- A_3975	Problem Management - Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.2-2	GS- A_3981	Problem Management - Annahme eines übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.2-3	GS- A_3982	Problem Management - Ablehnung eines übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl.

				Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.3.1-1	GS-A_3983	Problem Management - Ursachenanalyse eines übergreifenden Problems durch Serviceverantwortlichen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.3.1-2	GS-A_3984	Problem Management - Service Request zur Bereitstellung der TI- Testumgebung (RU/TU)	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, funkt. Eignung: Herstellererklärung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.3.2-1	GS-A_3986	Problem Management - Koordination bei übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.3.2-2	GS-A_3987	Problem Management - Initiierung eines Change Request	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

4.2.3.3-1	GS-A_5377	Problem Management - Durchführung einer Problemstornierung	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.3.3-2	GS-A_5588	Problem Management - Abbruch der Problembearbeitung	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.4-1	GS-A_5589	Problem Management - Prüfung auf Verantwortung zur Lösungsunterstützung	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.4-2	GS-A_3977	Problem Management - Annahme der Verantwortung zur Lösungsunterstützung	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.4-3	GS-A_3976	Problem Management - Ablehnung der Lösungsunterstützung	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch,

				organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.5-1	GS-A_3988	Problem Management - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.5-2	GS-A_3989	Problem Management - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.6-1	GS-A_3971	Problem Management - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
4.2.6-2	GS-A_3990	Problem Management - Schließung eines übergreifenden Problems	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung:

				Herstellererklärung
4.2.6-3	GS-A_3991	Problem Management - WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden Problems	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
4.2.6.1-1	A_24968	Problem Management - Probleme während Lösungsphase als "Pending" kennzeichnen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Anbietererklärung
5		Request Fulfillment		
5.2.1-1	GS-A_5590	Request Fulfillment - Nutzung Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
5.2.2-1	GS-A_5351	Request Fulfillment - Prüfung von Service Requests	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
5.2.3-1	GS-A_5352	Request Fulfillment - Lösung bzw. Bearbeitung des Service Requests	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
5.2.4-1	GS-A_5591	Request Fulfillment - Verifikation des Service Requests	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung:

				Betriebshandbuch
5.2.4-2	GS-A_5592	Request Fulfillment - Schließung des Service Requests	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
5.2.4-3	GS-A_5593	Request Fulfillment - Schließung des Service Requests ohne Verifikation	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
6		Configuration Management		
6.1.1-1	A_17764	Configuration Management - Verwendung CI-ID	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
6.2.2-1	GS-A_4114	Configuration Management - Bereitstellung von TI-Konfigurationsdaten	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
6.2.2-2	GS-A_5594	Configuration Management - Identifikation von TI-Konfigurationsdaten	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
6.2.2-3	GS-A_4115	Configuration Management - Datenänderung für TI-Konfigurationsdaten	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung:

				Betriebshandbuch
6.2.2.1-1	GS-A_4399-01	Configuration Management - Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von autorisierten Normal- Changes	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
7		Change Management		
7.1.2-1	GS-A_5366-01	Change Management - Mitwirkungspflicht der TI- ITSM-Teilnehmer bei der Festsetzung von Standard- Changes	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.1.3-1	GS-A_5378	Change Management - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.1.3-2	GS-A_5361	Change Management - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.1-1	A_13575	Change Management - Qualität von RfC	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.1-2	GS-A_4400-01	Change Management - Request for Change erstellen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,

				organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.1-3	GS- A_4398- 01	Change Management - Prüfung auf genehmigungspflichtige Änderung	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.1-4	GS- A_5597- 01	Change Management - RfC (Sub-Changes) erstellen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.1-5	GS- A_5599- 01	Change Management - Beschreibung der Verifikation des Changes im RfC	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
7.2.1-6	GS- A_5600- 01	Change Management - Beschreibung der Verifikation des Changes in Auswirkung auf andere TI-Services im RfC	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.2-1	GS- A_4402- 01	Change Management - Mitwirkungspflicht bei der Bewertung vom RfC	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
7.2.2-2	GS- A_5610- 03	Change Management - Vorlaufzeiten in der Bewertung von Changes	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.5-1	GS-	Change Management - Umsetzung von autorisierten	Anbieter TI- Messenger	organ./betriebl. Eignung:

	A_5611	RfC	Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.6-1	GS- A_4419	Change Management - Nutzung der Testumgebung (RU/TU)	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.6-2	GS- A_4417- 01	Change Management - Stetige Aktualisierung des Change-Datensatzes im TI- ITSM-System	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.7-1	A_24799	Change Management - End- to-End-Funktionsprüfung nach Change	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.7-2	GS- A_5601- 01	Change Management - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes (Verifikation)	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.7-3	GS- A_5602- 01	Change Management - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes in Auswirkung auf andere TI-Anwendungen (Verifikation)	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.2.7-4	A_18407- 01	Change Management - Unterstützung bei Change- Verifikation	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
7.2.8-1	GS-	Change Management -	Anbieter TI-	organ./betriebl.

	A_4407-01	Bereitstellung der Dokumentation des Change Managements für genehmigungspflichtige Changes	Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	Eignung: Betriebshandbuch
7.2.8-2	GS-A_4425-01	Change Management - Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von genehmigten Changes	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.3-1	GS-A_4418-01	Change Management - Übermittlung von Abweichungen vom RfC	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
7.3-2	GS-A_4424-01	Change Management - Umsetzung des Fallbackplans	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
8		Knowledge Management		
8.2.1-1	GS-A_4117	Knowledge Management - Informationsbereitstellung durch TI-ITSM-Teilnehmer	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung
8.2.1-2	GS-A_5603	Knowledge Management - Eingangskanal für Informationen von TI-ITSM-Teilnehmern	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

9		Service Level Management		
9.2.1-1	GS-A_4100	Service Level Management - Messung der Service Level	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellereklärung
9.2.1-2	A_26815	Service Level Management - Bereitstellung der Service Level für das Service Level-Review	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
9.2.2-1	GS-A_5604	Service Level Management - Bewertung der Messergebnisse	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
9.2.2-2	GS-A_4101	Service Level Management - Übermittlung der Service Level Messergebnisse	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
9.2.3-1	GS-A_4397	Service Level Management - Teilnahme am Service Review	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellereklärung
9.2.3-2	A_24800	Service Level Management - Auskunft Servicebedarf im Rahmen des Service Review	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

10		Performance Management		
10.2.3-1	GS-A_5606	Performance Management / Capacity - Unterstützung bei Definition von Kapazitätsanforderungen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
10.3-1	A_25903	Redundanz - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Redundanzkonzept		
10.3-2	A_25902	Redundanz - Bereitstellung Redundanzkonzept		
10.3-3	A_26014	Redundanz - Umsetzung Redundanzkonzept		
10.3-4	A_25917	Redundanz - Kontrollierte Validierung des Redundanzkonzept		
11		Servicekatalog Management		
11.2.1-1	GS-A_5607	Servicekatalog Management - Inhalte eines Servicekataloges der angebotenen TI-Services	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
11.2.2-1	GS-A_5609	Servicekatalog Management - Abnahme des Servicekataloges	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12		Notfall Management		
12.2.1-1	GS-A_4121	Notfall Management - Analyse Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl.

		Sicherheit und Funktion der TI-Services	ePA Fachdienst	Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.2.2-1	GS-A_4123	Notfall Management - Entwicklung und Pflege der TI- Notfallvorsorgedokumentation	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.2.3-1	GS-A_4124	Notfall Management - Umsetzung Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.2-1	GS-A_4126	Notfall Management - Eskalation TI-Notfälle	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.3-1	GS-A_4127	Notfall Management - Sofortmaßnahmen TI-Notfälle	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.4-1	GS-A_4128	Notfall Management - Bewältigung der TI-Notfälle	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.4-2	GS-	Notfall Management -	Anbieter TI-	organ./betriebl.

	A_4129	Unterstützung bei TI-Notfällen	Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.5.3-1	GS-A_4130	Notfall Management - Festlegung der Schnittstellen des EMC	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.6-1	GS-A_4132	Notfall Management - Durchführung der Wiederherstellung und TI-Notfällen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.3.7-1	GS-A_4134	Notfall Management - Auswertungen von TI-Notfällen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.4-1	GS-A_4136	Notfall Management - Statusinformation bei TI-Notfällen	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.5.1-1	GS-A_4137	Notfall Management - Dokumentation im TI-Notfall-Logbuch	Anbieter TI-Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung:

			Fachdienst	Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
12.5.2-1	GS- A_4138	Notfall Management - Erstellung des Wiederherstellungsberichts nach TI-Notfällen	Anbieter TI- Messenger Pro, Anbieter TI-Messenger ePA Fachdienst	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch