# C_12834_Anlage / Supportkonzept - Integration des TI-Help-Desk als UHD im Rahmen von TI 2.0

# Inhaltsverzeichnis


**1 Änderungsbeschreibung....2**

**2 Änderung in gemKPT_Betr....5**

**2.1 Kapitel 3.6: Supportkonzept [GEÄNDERT]....5**

2.1.1 Kapitel 3.6.1: Rollen und Schnittstellen im Support [GEÄNDERT]....5

*2.1.1.1 Kapitel 3.6.1.1: Rollen / Funktionen im TI-Support [GEÄNDERT]....5*

2.1.2 Kapitel 3.6.3: Mindestservicezeit im Nutzersupport [ERGÄNZT, TAUSCHEN]....8

*2.1.2.1 in Kapitel 3.6.3.2: Mindestservicezeit des UHD und des TI-Help-Desks [ERGÄNZT]....8*

2.1.3 Kapitel 3.6.2: Kommunikationswege und Erreichbarkeit im Support (SPOC, UHD/VHD, TI-Help-Desk) [ERGÄNZT, TAUSCHEN]....8

2.1.4 Kapitel 3.6.4: Supportketten und Weiterleitung....9

*2.1.4.1 Kapitel 3.6.4.2: Typische Supportketten bzw. -szenarien [NEU]....9*

2.1.5 Kapitel 3.6.6: Providerspezifischer Support [ERGÄNZT]....11

*2.1.5.1 in Kapitel 3.6.6.1: Übersicht über Umsetzung der Help-Desk-Funktionen durch Provider [ÜBERARBEITET]....11*

*2.1.5.2 Kapitel 3.6.5.2 ff Anbieter xxx....14*

# 1 Änderungsbeschreibung

- Ergänzung des TI-Help-Desks im Supportkonzept als von der gematik bereitgestellte 1st-Level-Supportfunktion mit Dispatcheraufgaben für ausgewählte TI-Services der TI 2.0.
- Festlegung des Melderkreises des TI-Help-Desks auf:
  - Dienstleister vor Ort (DVO),
  - Hersteller Primärsystem,
  - interne IT-Supportorganisationen von Leistungserbringerinstitutionen.
- Klarstellung, dass Leistungserbringer den TI-Help-Desk nicht unmittelbar kontaktieren können.
- Beschreibung der unterschiedlichen Supportketten für TI-Services der TI 1.0 und TI 2.0.
- Beschreibung der Rolle des TI-Help-Desks als Dispatcher zwischen anwendernahen Supportstellen und dem 2nd-Level-Support des verantwortlichen Providers.
- Festlegung einer Mindestservicezeit des TI-Help-Desks von 24 Stunden täglich an sieben Tagen pro Woche (24/7).
- Festlegung der Erreichbarkeit des TI-Help-Desks:
  - Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr elektronisch und telefonisch,
  - außerhalb dieser Zeiten elektronisch.
- Neue AFOs wurden allgemeiner formuliert (nicht UHD/VHD sondern allgemeiner HD)
- Konsolidierung und Überarbeitung der Übersicht über UHD, VHD und TI-Help-Desk einschließlich Nutzergruppen, Mindestservicezeiten, Erreichbarkeiten und verantwortlichen Akteuren.
- Redaktionelle Kennzeichnung der Anforderungen des Supportkonzepts durch Voranstellung von „Support –“ in den AFO-Titeln.
- Kapitel 3.6.1 und 3.6.2 in der Anordnung tauschen (besserer Lesefluss)

**Hinweise zur Lesart (Markierungen im Änderungseintrag)**

Zur besseren Nachvollziehbarkeit der Änderungen werden im Änderungseintrag folgende Markierungen verwendet:

- << neu >>kennzeichnet neu eingefügten oder vollständig neu formulierten Text, der in das Zieldokument (z. B. gemKPT_Betr) übernommen werden soll
- << alt >>kennzeichnet die bisherige Fassung eines Textabschnitts, die durch die unter <<neu >> angegebene Fassung ersetzt bzw. entfernt wird.
- << Kommentar >>oder ähnliche eingeschobene Hinweise dienen ausschließlich der Erläuterung im Rahmen des Änderungseintrags und werden nicht in das Zieldokument übernommen.
- Text, der neu ist
- ~~Text, der entfernt wird~~

Die farbliche Hervorhebung, Durchstreichungen oder Kommentar-Blöcke im Word-Dokument dienen ebenfalls nur der Dokumentation der Änderungen und haben keine normative Wirkung in der endgültigen Spezifikation.

68

# 2 Änderung in gemKPT_Betr

## 2.1 Kapitel 3.6: Supportkonzept [GEÄNDERT]

Dieses Kapitel beschreibt das Supportkonzept der Telematikinfrastruktur (TI) aus Sicht des Nutzersupports. Es legt fest,

- wie der Support für Anwender und Versicherte über UHD/VHD und TI-Help-Desk sowie 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support organisiert ist,
- welche Support~~rollen~~funktionen (UHD, VHD, TI-Help-Desk, SPOC) und Verantwortungsarten (Support- und Lösungsverantwortung) zu unterscheiden sind und
- welche Mindestservicezeiten und Erreichbarkeiten für die ~~Help-Desk~~ Support-Funktionen gelten.

Das Supportkonzept beschreibt die Struktur und Zuständigkeiten im TI-Support. Die konkrete Ausgestaltung der am Support beteiligten Prozesse (z. B. Incident Management, Request Fulfillment) und der Schnittstellen zum TI-ITSM-System erfolgt in [gemRL_Betr_TI].

Für TI 1.0 und TI 2.0 bestehen unterschiedliche Supportabläufe. Die der TI 2.0 aktuell zugeordneten TI-Services sind dem Fachportal der gematik zu entnehmen.

Providerspezifische Ergänzungen im Rahmen des Supportkonzepts werden im letzten Abschnitt separat aufgeführt.

Die in diesem Kapitel beschriebenen Support~~rollen~~stufen (1st-, 2nd-, 3rd-Level) und Supportfunktionen werden in den TI-ITSM-Prozessen Incident Management und Request Fulfillment genutzt.

### 2.1.1 Kapitel 3.6.1: Rollen und Schnittstellen im Support [GEÄNDERT]

<..>

#### 2.1.1.1 Kapitel 3.6.1.1: Rollen / Funktionen im TI-Support [GEÄNDERT]

Für das Supportkonzept werden folgende Supportstufen~~Funktionsrollen~~ und Funktionen ~~im TI-ITSM~~ unterschieden:

~~**1st-Level-Support:**~~
~~Eingangsebene für Meldungen von Nutzern (Anwendern und Versicherten). Die Aufgabe ist die Annahme, Klassifikation, Erstdiagnose sowie eine einfache Lösungsbereitstellung für die Meldung. Sie wird organisatorisch umgesetzt durch:~~

- ~~User Help Desk (UHD) für Anwender (z. B. Leistungserbringer, Leistungserbringerinstitutionen) und DVOs sowie Hersteller Primärsysteme bei der Weiterleitung von Meldungen der Anwender~~
- ~~Versicherten Help Desk (VHD) für Versicherte und deren Vertreter.~~

**1st-Level-Support:**

Der 1st-Level-Support bildet die Eingangsebene für Meldungen des jeweils festgelegten Melderkreises. Seine Aufgaben umfassen die Annahme und Qualifizierung, eine Erstdiagnose sowie – soweit vorgesehen und möglich – eine einfache Lösungsbereitstellung bzw. Weiterleitung der Meldung.

Der 1st-Level-Support wird organisatorisch durch folgende Funktionen umgesetzt:

- **User Help Desk (UHD):** Der UHD ist die 1st-Level-Supportfunktion für Anwender, DVOs und Hersteller von Primärsystemen (Weiterleitung von Meldungen der Anwender).
- **Versicherten Help Desk (VHD):** Der VHD ist die 1st-Level-Supportfunktion für Versicherte und deren Vertreter.
- **TI-Help-Desk (TI-HD):**Der TI-Help-Desk ist eine von der gematik bereitgestellte Dispatcherfunktion ausschließlich für die TI-Services der TI 2.0. Er nimmt Meldungen von DVOs, Herstellern von Primärsystemen sowie internen IT-Supportorganisationen von Leistungserbringerinstitutionen, insbesondere von Krankenhäusern und Medizinischen Versorgungszentren (MVZ), entgegen, qualifiziert diese und leitet sie an den 2nd-Level-Support des verantwortlichen Providers weiter. Leistungserbringer können den TI-Help-Desk nicht direkt kontaktieren.

UHD, VHD und TI-Help-Desk sind Supportfunktionen und keine eigenständigen TI-ITSM-Teilnehmer. Sie nutzen zur Bearbeitung von Meldungen lokale ITSM-Systeme.

Die providerübergreifende Kommunikation erfolgt über die SPOCs der jeweiligen TI-ITSM-Teilnehmer mit Unterstützung des TI-ITSM-Systems.

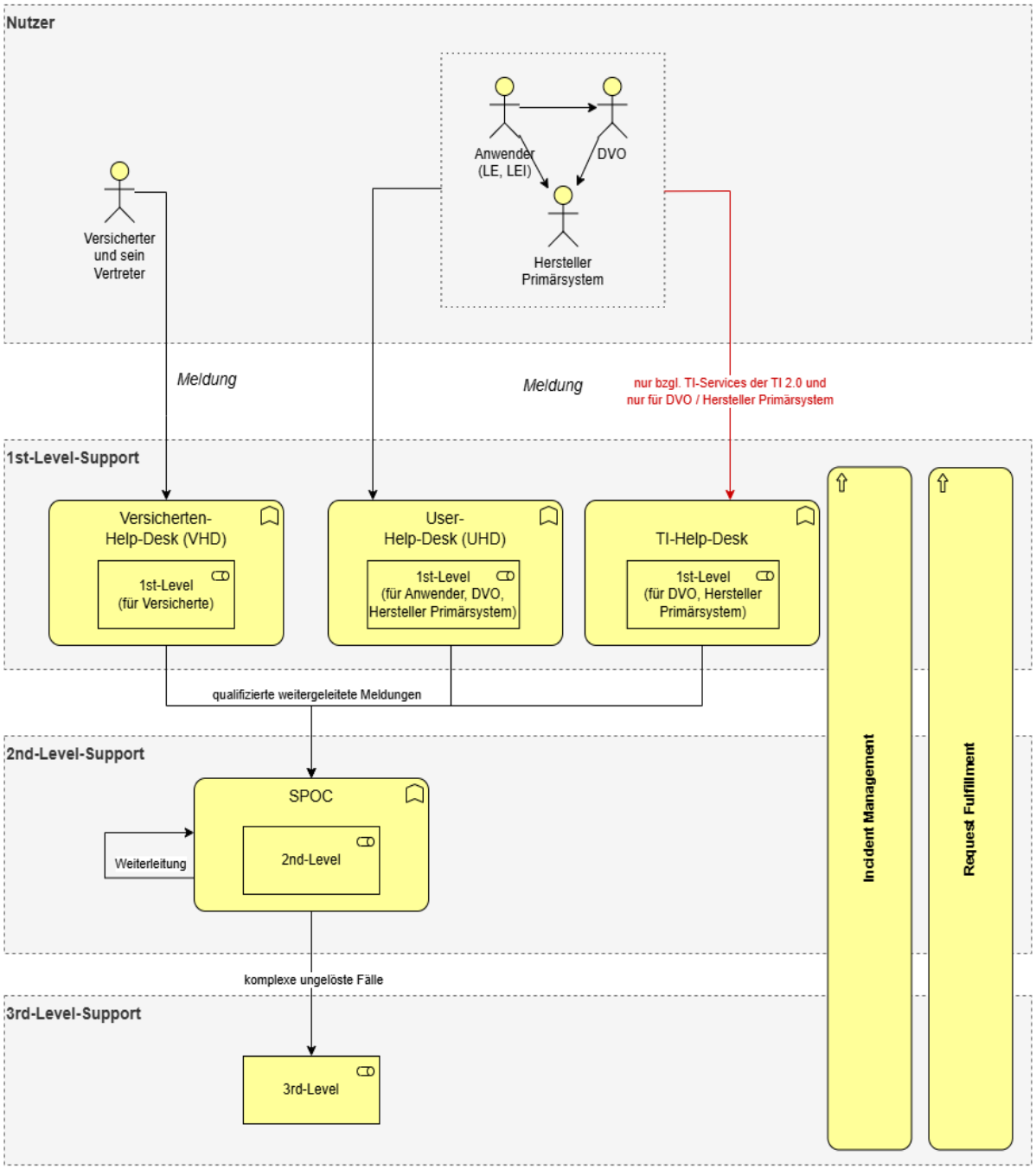



**Abbildung 1: Supportkonzept - Supportstufen und Supportrollen in der TI**

Legende:

- 1st-Level = Nutzersupport (UHD/VHD, TI-Help-Desk),
- 2nd-Level = SPOC-basierter TI-ITSM-Support,
- 3rd-Level = interne Expertenebenen.

~~Weitere Nutzerrollen gemäß Kap. 3.3 haben keinen Zugriff auf den UHD/VHD.~~

Der Zugang zu UHD, VHD und TI-Help-Desk ist auf den jeweils festgelegten Melderkreis beschränkt.

<< Kapitel 3.6.2 und 2.6.3 werden getauscht -> besserer Lesefluss; Referenzen werden bei der Einarbeitung korrigiert >>

## 2.1.2 Kapitel 3.6.3: Mindestservicezeit im Nutzersupport [ERGÄNZT, TAUSCHEN]

<..>

### 2.1.2.1 in Kapitel 3.6.3.2: Mindestservicezeit des UHD und des TI-Help-Desks [ERGÄNZT]

<..>

<< Folgende Afo entfernen >>

**A_19532-01 -Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport (24/7)**
Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein UHD 24/7 zugeordnet ist, MÜSSEN im **Anwendersupport** die Erreichbarkeitszeiten von 24/7 einhalten:
Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr.**[**<=, Anb_VPN_ZugD, Anb_TI_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung**]**

<< ... und ersetzen durch >>

<< Akteur wurde als erweiterte Rolle in der Formulierung genommen,; der TI-HD ist kein TI-ITSM-Teilnehmer; die Afo wurde auch bzgl. der Funktion verallgemeinert (nicht ausschließlich UHD) >>

**A_30194 -Support - Mindestservicezeit der Help-Desk-Funktion im Nutzersupport (24/7)**
Akteure, denen in der Tabelle „Tab_gemKPT_Betr_Help-Desk-Funktionen“ eine Help-Desk-Funktion mit einer Mindestservicezeit von 24/7 zugeordnet ist, MÜSSEN diese Mindestservicezeit im Nutzersupport gewährleisten. Die Mindestservicezeit 24/7 entspricht der uneingeschränkten Zeitspanne von Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr.
**[**<=, Anb_VPN_ZugD, Anb_TI-HD, Anb_TI_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung**]**

*--> Zuordnung zu TI-Help-Desk, Anbieter VPN-ZugD, Anbieter TI-Gateway mit Prüfverfahren organ./betriebl. Anbietererklärung*

## 2.1.3 Kapitel 3.6.2: Kommunikationswege und Erreichbarkeit im Support (SPOC, UHD/VHD, TI-Help-Desk) [ERGÄNZT, TAUSCHEN]

~~Dieses Kapitel legt den UHD/VHD, (1st-Level) und den SPOC (2nd-Level) als Kontaktstellen im Nutzersupport fest. Es beschreibt,~~

Dieses Kapitel legt UHD, VHD und TI-Help-Desk als Kontaktstellen des 1st-Level-Supports sowie den SPOC als Kontaktstelle zum 2nd-Level-Support fest. Es beschreibt,

- über welche **Kommunikationswege** (z. B. elektronische Kanäle, Telefon) diese Kontaktstellen erreichbar sind und

- in welchem Umfang diese Kanäle innerhalb und außerhalb der Servicezeiten zur Verfügung stehen**(Erreichbarkeit)**.

Die konkreten Mindestservicezeiten der Help Desks (unabhängig von Kommunikationsweg und Erreichbarkeit) sind in Kap. 3.6.3 beschrieben.

~~Jeder Provider benennt einen Single Point of Contact (SPOC) als zentrale 2nd-Level-Kontaktstelle gegenüber anderen TI-ITSM-Teilnehmern. UHD/VHD sind die 1st-Level-Kontaktstellen für Anwender und Versicherte und nehmen Meldungen aus dem Nutzersupport entgegen. Die Benennung eines SPOCs und die generellen Mitwirkungspflichten im TI-ITSM werden in Kap.☐*ML-97371 - Missing cross-reference* sowie in Kap.☐*ML-97360 - Missing cross-reference* normativ festgelegt (insbesondere durch TIP1-A_6371*). Dieses Kapitel konkretisiert ergänzend die geforderten Kommunikationswege für UHD, VHD und SPOC.~~

Die Benennung eines SPOC und die generellen Mitwirkungspflichten im TI-ITSM werden in Kapitel 4 sowie in Kapitel 3.5.3 festgelegt. Dieses Kapitel konkretisiert ergänzend die geforderten Kommunikationswege.

<..>

**im 1st-Level-Support:**

<< neue Afo für TI-Help-Desk >>

**A_28936 -Support - Kommunikationsweg und Erreichbarkeit im Nutzersupport (abgestuft)**
Der Akteur MUSS sicherstellen, dass der Help-Desk

- Montag - Freitag von 8 - 20 Uhr [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen] elektronisch und telefonisch sowie
- außerhalb dieser Zeit jedoch innerhalb der definierten Mindestservicezeit elektronisch

erreichbar ist.**[**<=, Anb_TI-HD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung**]**

*--> Zuordnung zu TI-Help-Desk mit Prüfverfahren organ./betriebl. Anbietererklärung*

Die Kommunikationswege des TI-Help-Desks stehen ausschließlich dem in Kapitel 3.6.1 festgelegten Melderkreis zur Verfügung. Die Mindestservicezeit für den TI-Help-Desk ist in Kap. 3.6.3 festgelegt. Innerhalb dieser Zeitspanne gibt es zwei verschiedene Kommunikationswege.

## 2.1.4 Kapitel 3.6.4: Supportketten und Weiterleitung

<..>

### 2.1.4.1 Kapitel 3.6.4.2: Typische Supportketten bzw. -szenarien [NEU]

Für TI-Services im Rahmen der TI 1.0 und TI 2.0 bestehen unterschiedliche Supportketten. In der TI 1.0 erfolgt die Annahme von Meldungen insbesondere über die UHDs des Anbieters VPN-Zugangsdienst bzw. des Anbieters TI-Gateway. Für TI-Services der TI 2.0 übernimmt der von der gematik bereitgestellte TI-Help-Desk die zentrale Dispatcherfunktion. Die nachfolgenden Szenarien beschreiben die aktuell umgesetzten Supportabläufe.

Die Supportketten für Versicherte und ihre Vertreter bleiben unverändert.

**Szenario 1: Meldungen zu TI-Services im Rahmen der TI 1.0**

- Anwender und DVOs melden Störungen und Anfragen unmittelbar beim zuständigen UHD oder zunächst beim Hersteller ihres Primärsystems.
- Der Hersteller Primärsystem leitet Meldungen nach einer ersten Prüfung bei Bedarf an den zuständigen UHD weiter.
- Versicherte und deren Vertreter melden Störungen und Anfragen bei dem für sie zuständigen VHD.
- UHD und VHD übernehmen die Annahme, Qualifizierung und Zuständigkeitsprüfung der Meldung sowie – soweit möglich – deren Lösung.
- Kann eine Meldung nicht durch den UHD bzw. VHD gelöst werden, wird sie an den 2nd-Level-Support des verantwortlichen Providers weitergeleitet.

**Szenario 2: Meldungen zu TI-Services im Rahmen der TI 2.0**

- Anwender melden Störungen und Anfragen über ihren DVO, den Hersteller ihres Primärsystems oder die interne IT-Supportorganisation ihrer Leistungserbringerinstitution.
- DVOs, Hersteller von Primärsystemen und interne IT-Supportorganisationen übernehmen die Erstqualifizierung der Meldung. Kann eine Meldung dort nicht gelöst werden, wird sie an den TI-Help-Desk weitergeleitet.
- Der TI-Help-Desk übernimmt als Dispatcher die Annahme, Zuständigkeitsprüfung und Weiterleitung der Meldung an den verantwortlichen Provider.
- Der verantwortliche Provider übernimmt die weitere Bearbeitung und Lösung der Meldung.
- Versicherte und deren Vertreter melden Störungen und Anfragen bei dem für sie zuständigen VHD.

**Übergreifende Regelungen für TI 1.0 und TI 2.0**

- Die Übergabe einer Meldung an einen lösungsverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer erfolgt über die festgelegte Schnittstelle zum TI-ITSM-System. Der SPOC des adressierten TI-ITSM-Teilnehmers stellt die Annahme und Steuerung der Meldung in seiner 2nd-Level-Supportorganisation sicher.
- Die Supportverantwortung gegenüber dem jeweiligen Melder verbleibt bei der Supportfunktion, die die Meldung entgegengenommen hat.
- Die Lösungsverantwortung verbleibt bei dem Provider, dem die betroffene Servicekomponente im Servicemodell mit der Beziehungsart "E - Eigener Service" zugeordnet ist.
- Hersteller mit Incident-Mitwirkung werden durch die lösungsverantwortlichen Provider entsprechend ihrem TI-ITSM-Profil unmittelbar in die Bearbeitung eingebunden.
- Hersteller ohne Incident-Mitwirkung werden bei Bedarf durch den verantwortlichen Provider als nachgelagerte Eskalationsinstanz eingebunden.

<< Abbildung für TI/TI 2.0 kombiniert erstellen >>

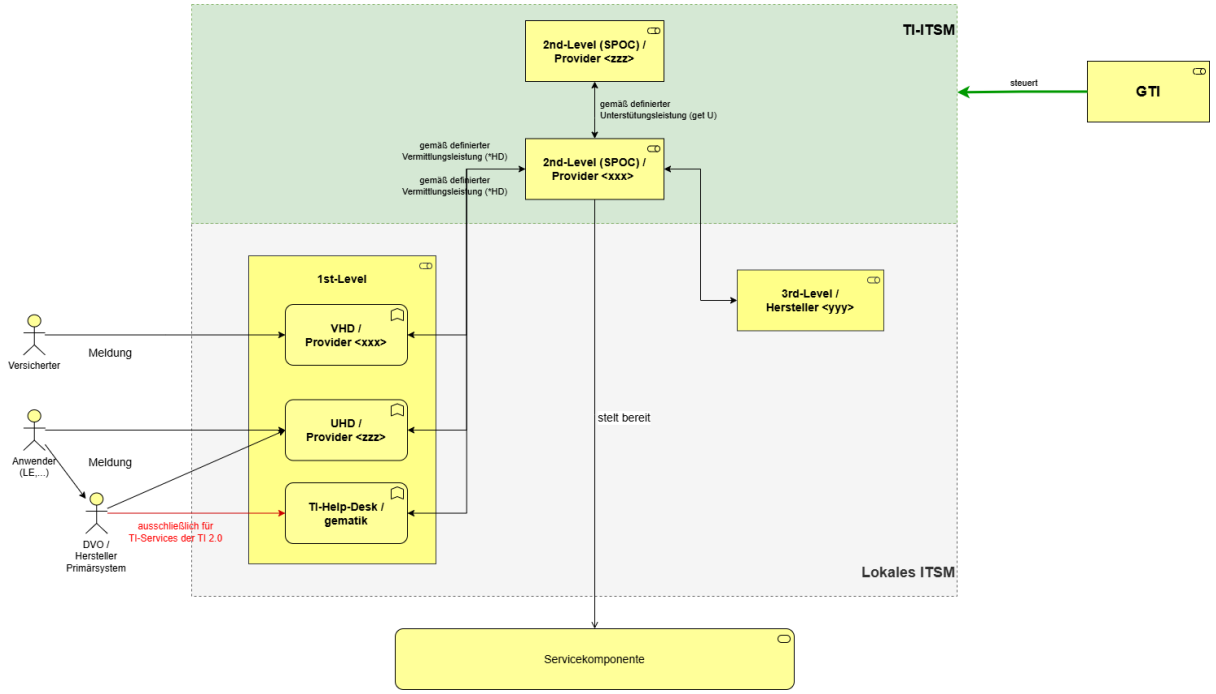



**Abbildung 2: Supportkonzept für Servicemodule (Szenario 1 und 2)**

## 2.1.5 Kapitel 3.6.6: Providerspezifischer Support [ERGÄNZT]

~~Dieser Abschnitt umfasst die providerspezifischen konkreten Ausprägungen des Supportkonzepts. in Tabelle "Tab_gemKPT_Betr_TI-ITSM-Teilnehmer_UHD/VHD" wird die aktuelle Konfiguration gemäß der Anforderungen als Übersicht dargestellt. Sind spezifische Ergänzungen notwendig, so werden diese in separaten Unterkapiteln ergänzt.~~

Dieser Abschnitt beschreibt die provider- und funktionsspezifischen Ausprägungen des Supportkonzepts. Die nachfolgende Übersicht stellt die Supportfunktionen UHD, VHD und TI-Help-Desk einschließlich zugehöriger Nutzergruppen, Akteure, Mindestservicezeiten und Erreichbarkeiten dar. Ergänzende providerspezifische Regelungen werden in den folgenden Unterkapiteln beschrieben.

### 2.1.5.1 in Kapitel 3.6.6.1: Übersicht über Umsetzung der Help-Desk-Funktionen durch Provider [ÜBERARBEITET]

<< alt >>

**~~Tabelle 1: Tab_gemKPT_Betr_TI-ITSM-Teilnehmer_UHD/VHD~~**

| | ~~UHD (Anwender)~~ | ~~VHD (Versicherte)~~ | ~~Erreichbarkeit~~ |
|---|---|---|---|
| ~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~ | ~~Mo - So 0:00 bis 24:00 Uhr~~ | ~~---~~ | • ~~innerhalb der vereinbarten~~ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ~~(24/7)~~ | | ~~Servicezeiten elektronisch und telefonisch~~<br>• ~~außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch~~ |
| ~~Anbieter HBA~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *~~ | ~~---~~ | |
| ~~Anbieter SMC-B~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *~~ | ~~---~~ | |
| ~~Anbieter Fachdienst KOM-LE~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *~~ | ~~---~~ | |
| ~~Anbieter TI Messenger Pro~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *~~ | ~~---~~ | |
| ~~Anbieter Anschlusspunkt am SGW~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *~~ | ~~---~~ | |
| ~~Anbieter Signaturdienst~~ | ~~---~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *~~ | |
| ~~Anbieter ePA-Aktensystem~~ | ~~---~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *~~ | |
| ~~Anbieter E-Rezept FdV~~ | ~~---~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 22:00 Uhr *~~ | |
| ~~Anbieter E-Rezept AdV~~ | ~~---~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 20:00 Uhr *~~ | |
| ~~Anbieter Fachdienst National Contact Point for eHealth~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *~~ | ~~Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *~~ | |
| ~~Anbieter TI-Gateway~~ | ~~Mo - So 0:00 bis 24:00 Uhr (24/7)~~ | ~~---~~ | |
| ~~Anbieter eHealth-CardLink~~ | ~~---~~ | ~~<Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *>~~ | |

~~* [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]~~

<< neu >>

**Tabelle 2: Tab_gemKPT_Betr_Help-Desk-Funktionen**

| TI-Modell | Nutzergruppe | Funktion | Mindest-servicezeit | Erreichbarkeit | Akteur |
|---|---|---|---|---|---|
| TI 1.0 | Anwender, | UHD | 24/7 | innerhalb der | Anbieter VPN- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | DVO, Hersteller Primärsystem | | | Mindestservicezeit elektronisch und telefonisch; außerhalb elektronisch | Zugangsdienst, Anbieter TI-Gateway |
| TI 1.0 | Anwender, DVO, Hersteller Primärsystem | UHD | Mo-Fr 09:00-17:00 Uhr* | innerhalb der Mindestservicezeit elektronisch und telefonisch; außerhalb elektronisch | Anbieter HBA, Anbieter SMC-B, Anbieter Fachdienst KIM, Anbieter TI Messenger Pro, Anbieter Anschlusspunkt am SGW, Anbieter NCPeH-Fachdienst, |
| TI 1.0 / TI 2.0 | Versicherte und deren Vertreter | VHD | Mo-Fr 09:00-17:00 Uhr* | innerhalb der Mindestservicezeit elektronisch und telefonisch; außerhalb elektronisch | Anbieter Signaturdienst, Anbieter ePA-Aktensystem, Anbieter NCPeH-Fachdienst, Anbieter eHealth-CardLink |
| TI 1.0 / TI 2.0 | Versicherte und deren Vertreter | VHD | Mo-Fr 09:00-20:00 Uhr* | innerhalb der Mindestservicezeit elektronisch und telefonisch; außerhalb elektronisch | Anbieter E-Rezept AdV |
| TI 1.0 / TI 2.0 | Versicherte und deren Vertreter | VHD | Mo-Fr 09:00-22:00 Uhr* | innerhalb der Mindestservicezeit elektronisch und telefonisch; außerhalb elektronisch | Anbieter E-Rezept FdV |
| TI 2.0 | DVO, Hersteller Primärsystem, interne IT-Supportorganisationen | TI-Help-Desk | 24/7 | Mo-Fr 08:00-20:00 Uhr elektronisch und telefonisch; außerhalb dieser Zeiten | gematik |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | elektronisch | |

* [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]

### 2.1.5.2 Kapitel 3.6.5.2 ff Anbieter xxx

<..>