

---

## **C\_11939\_Anlage**

---

PoPP-Service - Einführung (Betrieb)

---

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1 Änderungsbeschreibung.....</b>	<b>6</b>
<b>2 Änderung in gemKPT_Betr.....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Spezifische Ausprägungen und Verpflichtungen einzelner Rollen.....	7
2.1.2 Servicemodell.....	7
2.1.2.1 Servicekomponenten.....	7
2.1.2.2 Servicezerlegung.....	7
2.1.2.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI].....	9
2.1.3 Supportkonzept.....	9
2.1.3.1 Spezifische Ausprägungen.....	9
2.1.3.1.1 Erreichbarkeit TI-ITSM-Teilnehmer.....	9
<b>2.2 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer.....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Allgemeine Anforderungen.....	10
2.2.1.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer.....	10
2.2.1.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten.....	13
2.2.2 Reporting.....	13
2.2.3 Monitoring.....	13
2.2.4 Datenaufbewahrung.....	14
<b>2.3 Kenngrößen und Service Level.....</b>	<b>15</b>
2.3.1 Organisatorische Service Level.....	15
2.3.1.1 Spezifische Ausprägungen.....	15
2.3.2 Technische Service Level/Performance-Kenngrößen.....	18
2.3.2.1 Spezifische Ausprägungen.....	18
2.3.2.1.1 Proof of Patient Presence-Service (PDT71).....	18
<b>2.4 Spezifische betriebsrelevante Ergänzungen.....</b>	<b>22</b>
2.4.1 Konfigurationen von Produkten.....	22
<b>2.5 Anhang A - Performance-Kenngrößen.....</b>	<b>23</b>
2.5.1 Definitionen.....	23
2.5.1.1 Produkttypen (PDT-IDs).....	23
<b>3 Änderung in gemSpec_Perf.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Performance-Kenngrößen und ihr Einsatz.....</b>	<b>24</b>
3.1.1 Verfügbarkeit.....	24
3.1.1.1 Wartungsfenster und Servicezeiten.....	24
3.1.1.1.1 Wartungsfenster.....	24
3.1.1.1.2 Servicezeiten.....	24
3.1.1.2 Verfügbarkeitsberechnung.....	25
3.1.1.3 Redundanz.....	25
3.1.2 Einbindung von Betriebsdaten.....	26
3.1.2.1 Datenliefermodelle.....	26
3.1.2.2 Zugehörige Anforderungen Betriebsdatenlieferung.....	26
3.1.2.3 Zugehörige Anforderungen Selbstauskunft Version 2.....	32
<b>3.2 Produkttypspezifische Vorgaben - neues Kapitel 3.X.....</b>	<b>35</b>
3.2.1 Leistungsanforderungen PoPP-Service (PDT71).....	36
3.2.1.1 Performancevorgaben.....	36

3.2.2 Betriebsdatenlieferung v2 - Spezifika PoPP-Service.....	37
3.2.3 Bestandsdatenlieferung - Spezifika PoPP-Service.....	41
<b>4 Änderung in gemRL_Betr_TI.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Prozessübergreifende Regelungen.....</b>	<b>42</b>
4.1.1 Zentrales TI-ITSM-System.....	42
4.1.1.1 Kommunikation.....	42
4.1.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer.....	45
4.1.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer.....	45
4.1.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern.....	46
4.1.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI.....	47
4.1.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM.....	47
4.1.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM.....	48
<b>4.2 Incident Management.....</b>	<b>49</b>
4.2.1 Prozessdurchführung Incident Management.....	49
4.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren.....	49
4.2.1.1.1 Übergreifenden Incident erfassen.....	49
4.2.1.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren.....	49
4.2.1.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen.....	52
4.2.1.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen.....	53
4.2.1.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern.....	55
4.2.1.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen.....	56
4.2.1.6 Übergreifenden Incident schließen.....	56
<b>4.3 Problem Management.....</b>	<b>57</b>
4.3.1 Prozessdurchführung Problem Management.....	57
4.3.1.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren.....	57
4.3.1.1.1 Übergreifendes Problem erfassen.....	57
4.3.1.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren.....	58
4.3.1.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen.....	59
4.3.1.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen.....	60
4.3.1.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen.....	60
4.3.1.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren...61	
4.3.1.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets.....62	
4.3.1.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem.....	63
4.3.2 Lösung für übergreifendes Problem prüfen.....	64
4.3.3 Übergreifendes Problem schließen.....	65
4.3.3.1 Problem - Kennzeichnung von Zeiträumen als "Pending".....	66
<b>4.4 Request Fulfillment.....</b>	<b>67</b>
4.4.1 Prozessdurchführung Request Fulfillment.....	67
4.4.1.1 Service Request erfassen.....	67
4.4.1.2 Service Request prüfen.....	67
4.4.1.3 Service Request erfüllen.....	67
4.4.1.4 Service Request verifizieren und schließen.....	68
<b>4.5 Configuration Management.....</b>	<b>69</b>
4.5.1 Begriffsbestimmungen.....	69
4.5.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI).....	69
4.5.2 Prozessdurchführung Configuration Management.....	70
4.5.2.1 Konfigurationsdaten pflegen.....	70
4.5.2.1.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-Changes.....	71

<b>4.6 Change &amp; Release Management.....</b>	<b>71</b>
4.6.1 Prozessdurchführung Change & Release Management.....	71
4.6.1.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen.....	71
4.6.1.2 Produkt-Change: RfC bewerten.....	75
4.6.1.3 Produkt-Change: RfC genehmigen.....	75
4.6.1.4 Produkt-Change umsetzen.....	76
4.6.1.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren.....	77
4.6.1.6 Produkt-Change abschließen.....	78
4.6.2 Abweichungen im Prozessablauf.....	79
4.6.3 Verfahren für einen Standard-Change.....	80
4.6.4 Verfahren für einen Emergency-Change.....	81
<b>4.7 Knowledge Management.....</b>	<b>82</b>
4.7.1 Prozessdurchführung Knowledge Management.....	82
4.7.1.1 Wissen identifizieren und übermitteln.....	82
<b>4.8 Service Level Management.....</b>	<b>83</b>
4.8.1 Prozessdurchführung Service Level Management.....	83
4.8.1.1 Messung der Service Level.....	83
4.8.1.2 Bereitstellung des Service Level Reports.....	84
4.8.1.3 Teilnahme am Service Review.....	84
<b>4.9 Performance Management.....</b>	<b>85</b>
4.9.1 Prozessdurchführung Performance Management.....	85
4.9.1.1 Performance bewerten, planen und steuern.....	85
4.9.2 Redundanzkonzept.....	86
<b>4.10 Notfall Management.....</b>	<b>88</b>
4.10.1 Prozessdurchführung Notfallvorsorge.....	88
4.10.1.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen.....	88
4.10.1.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation.....	89
4.10.1.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge.....	89
4.10.2 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung.....	90
4.10.2.1 Eskalation TI-Notfälle.....	90
4.10.2.2 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle.....	90
4.10.2.3 Bewältigung TI-Notfälle.....	90
4.10.2.4 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI.....	91
4.10.2.4.1 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC).....	91
4.10.2.5 Wiederherstellung.....	92
4.10.2.6 Nachbearbeitung/Notfallauswertung.....	92
4.10.3 Informationspflichten.....	93
4.10.4 Dokumentation.....	93
4.10.4.1 TI-Notfall-Logbuch.....	93
4.10.4.2 Wiederherstellungsbericht.....	94
<b>5 Änderung in gemSpec_OM.....</b>	<b>95</b>
<b>5.1 Versionierung.....</b>	<b>95</b>
5.1.1 Grundlagen der Versionierung.....	95
5.1.1.1 Spezifikation des Formats von Versionsnummern.....	95
5.1.2 Versionierung von Produkttypen.....	97
5.1.3 Identifikation und Versionierung von Produkten.....	97
5.1.3.1 Spezifikationsgrundlage für Produkte.....	97
5.1.3.2 Produktidentifikation.....	98
5.1.3.3 Herstellerangaben zur Produktversion (Teil der Produktidentifikation).....	99
<b>6 Referenz gemSpec_SST_LD_BD.....</b>	<b>101</b>

<b>6.1 Schnittstelle I_OpsData_Update.....</b>	<b>101</b>
6.1.1 Transport Layer Security (TLS).....	101
6.1.2 Datei Upload.....	101
6.1.3 Content Upload JSON Format.....	102
<b>7 AFOs aus gemRL_Betr_TI.....</b>	<b>104</b>

---

## 1 Änderungsbeschreibung

---

In diesem Änderungseintrag werden die betrieblichen Anforderungen an den PoPP-Service spezifiziert

## 2 Änderung in gemKPT\_Betr

### 2.1.1 Spezifische Ausprägungen und Verpflichtungen einzelner Rollen

Die spezifischen Ausprägungen der Rolle Anbieter werden in "Tab\_KPT\_Betr\_Betriebliche Rolle\_Anbieterkonstellationen" zusammenfassend aufgeführt und in den weiteren Unterkapiteln bei Bedarf konkretisiert.

**Tabelle 1: Tab\_KPT\_Betr\_Betriebliche Rolle\_Anbieterkonstellationen**

Spezifische Ausprägung der Rolle	Zulässige Anbieterkonstellationen	Bemerkung
Anbieter Proof of Patient Presence-Service	I	abschließend

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr - Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer] die Servicekomponente Service Monitoring unterstützen, MÜSSEN den Anbieter Service Monitoring bei der Einrichtung bzw. Änderung und Inbetriebnahme von Probes gemäß [gemSpec\_ServiceMon#5.4 ff.] unterstützen. [verbindlich, <=, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_APOVZD, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, Betriebsdatenerfassung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

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

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

### 2.1.2 Servicemodell

#### 2.1.2.1 Servicekomponenten

#### 2.1.2.2 Servicezerlegung

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung,

Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

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

	Eigener Service																																						
	Unterstützungsservice																																						
	Vermittler der Unterstützungsservice																																						
	Unterstützung optional																																						
	Keine verpflichtende Verbindung																																						
	</																																						

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



Presence-Service	of Patient Presence- Service		Presence-Service	
------------------	------------------------------------	--	------------------	--

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

Tabelle 4: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

Mitwirkung in den TI-ITSM- Prozessen:	INC	PRO	CH G	SKM	SL M	RF	Per f	Cap M	KM	CSI	CM	NM
Anbieter Proof of Patient Presence- Service	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	A/E	A/E	A

## 2.1.3 Supportkonzept

### 2.1.3.1 Spezifische Ausprägungen

#### 2.1.3.1.1 Erreichbarkeit TI-ITSM-Teilnehmer

##### TIP1-A 7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** uneingeschränkt elektronisch erreichbar sein, aufgeteilt in Haupt- und Nebenzeit mit differenzierten Reaktionszeiten. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

##### TIP1-A 7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** folgende Hauptzeit einhalten: Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]. Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

## 2.2 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

### 2.2.1 Allgemeine Anforderungen

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

##### Definition von Serviceleistungen

##### **TIP1-A\_6367-02 - Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services**

Anbieter 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. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

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

Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass alle zu ihrer Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter im Sinne eines Servicekataloges der unterstützenden Services definiert sind. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

##### **Überwachung**

##### **TIP1-A\_6360-02 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter**

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

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

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

Anbieter MÜSSEN für die von ihnen verantworteten Servicekomponenten ein lokales ITSM etablieren. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

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

Anbieter MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen Teilnehmern nachkommen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

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

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

Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs

- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch

erreichbar sind. [verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_APOVZD, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_AS, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

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

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

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink,

Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### Koordination von Serviceleistung

#### TIP1-A 6377-02 - Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern

Anbieter MÜSSEN im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbietern integrieren und koordinieren. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### TIP1-A 6415-02 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben

Anbieter MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### Auskunfts-fähigkeit bei Servicebeeinträchtigungen

#### A 24981 - Auskunftsfähigkeit bei Verdacht einer Servicebeeinträchtigung im Verantwortungsbereich

Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS unverzüglich jedoch spätestens 10 Minuten nach expliziter Aufforderung durch den Gesamtverantwortlichen TI eine erste Einschätzung abgeben können, ob der von ihm verantwortete Service bzw. das in seiner Verantwortung liegende Produkt aktuell einer oder keiner Servicebeeinträchtigung unterliegt.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_VZD\_FHIR, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### 2.2.1.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

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

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

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### 2.2.2 Reporting

<...>

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

TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemSpec\_Perf] technische Performance-Kenngrößen erfassen und liefern, MÜSSEN die Werte der Service Level Performance-Kenngrößen gemäß [gemRL\_Betr\_TI#GS-A\_4100, GS-A\_4101 und GS-A\_5604] einmal im Monat - spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Monats - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### 2.2.3 Monitoring

<...>

#### A\_23551 - Eigenmonitoring

Der Anbieter MUSS ein Eigenmonitoring etablieren und in seiner Zuständigkeit betreiben. Das Eigenmonitoring MUSS mindestens alle Anwendungsfälle erfassen und die auf Protokollebene gelieferten Error Codes beinhalten.

Erläuterung:

Unter "Eigenmonitoring" wird die systematische Beobachtung des Systems des Anbieters durch den Anbieter selbst verstanden. Dabei ist für diese Beobachtung und Analyse mindestens der Datenumfang zu berücksichtigen, welcher der Betriebsdatenlieferung zugrunde liegt. In diesem Zusammenhang sind mindestens die in gemSpec\_Perf für die Betriebsdatenlieferung festgelegten Anwendungsfälle und Schnittstellenoperationen zu berücksichtigen. Das Eigenmonitoring soll den Anbieter dazu befähigen, dass er umgehend und selbstständig auf Fehler und unübliches Systemverhalten aufmerksam

wird und dementsprechende Gegenmaßnahmen und die Kommunikation der Beobachtung einleiten kann. [verbindlich, <=, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_IDP-D, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

### A\_23552 - Verhalten bei Auffälligkeiten oder Anomalien

Der Anbieter MUSS Auffälligkeiten und Anomalien im Verhalten seines Systems erkennen und entsprechende, an die Beobachtung angepasste Maßnahmen einleiten und darüber hinaus mit dem Gesamtverantwortlichen für die TI (GTI) in die Kommunikation treten.

#### Hinweis:

*Auffälligkeiten und Anomalien können vielschichtig auftreten und sind vorab nicht exakt definierbar. Im Allgemeinen sprechen wir dann von Anomalien/Auffälligkeiten, wenn das Systemverhalten selbst (bspw. plötzlicher Anstieg der Fehlerraten) oder das Verhalten der Systemumgebung (bspw. ungewöhnlich hohes Anfrageaufkommen) vom üblichen Maß deutlich abweichen. Eine als relevant geltende Abweichung kann nicht definiert werden, da dies stark vom System selbst, der Volatilität des Systemumfeldes und weiterer Faktoren abhängt. Das "übliche Maß" ist dabei ein Wert, der sich aus der Extrapolation von Vergangenheitswerten ergibt und welcher im Zeitverlauf an Stabilität gewinnen wird.*

*Die betrieblichen Rahmenbedingungen (Wartungsfenster beantragen, Prioritätsbewertung, Störungsmeldungen ...) bleiben hiervon unberührt.*

[verbindlich, <=, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

## 2.2.4 Datenaufbewahrung

### TIP1-A\_6437-01 - Performance - Datenlieferungen - Aufbewahrungsfrist

Der Anbieter MUSS Datenlieferungen an die gematik mindestens 6 Monate lang aufbewahren. [verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_APOVZD, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

## 2.3 Kenngrößen und Service Level

### 2.3.1 Organisatorische Service Level

#### 2.3.1.1 Spezifische Ausprägungen

**Tabelle 5: Tab\_gemKPT\_Betr\_OrgSL\_Serviceleistung\_Zeiten**

Organisatorischer Service Level	Betriebliche Rolle
zu Haupt- und Nebenzeit [TIP1-A_7265]	Anbieter Proof of Patient Presence- Service

#### **TIP1-A\_7265-04 - 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 6: 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	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA (Draft)	Alle	-	120 (24)	H+N	-	120 (24)	H+N	100%
Verifikationsfrist:									
13	INC, PRO, CHG, RF** 168				H+N	168		H+N	100%

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

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

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

angebotenen konkreten Service



\* 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[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_WANDA\_Professional, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

## Weitere Organisatorische Service Level

**Tabelle 7: Tab\_gemKPT\_Betr\_OrgSL\_Weitere\_Serviceleistung**

Weitere Organisatorische Service Level	Betriebliche Rolle
Change - Ursache für Incidents [A_23664]	Anbieter TI-Messenger, Anbieter Identity Provider - Dienst, Anbieter Federation Master, Anbieter Sektoraler Identity Provider Kostenträger, <b>Anbieter Proof of Patient Presence-Service</b>
Störungsfreie Kommunikationsbeziehungen [A_23665]	Anbieter TI-Messenger, Anbieter Identity Provider - Dienst, Anbieter Federation Master, Anbieter Sektoraler Identity Provider Kostenträger, <b>Anbieter Proof of Patient Presence-Service</b>

### **A\_23664 - Service Level - Kein Incident der Priorität 1 innerhalb 24 Stunden resultierend aus einem genehmigten Change**

Der TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Change umsetzt, DARF NICHT innerhalb von 24 Stunden einen Incident der Priorität 1 zum von ihm verantworteten CI auslösen.

Grundlage für das Zeitintervall von 24 Stunden ist die Zeitspanne zwischen Ende des definierten Wartungsfensters und dem Beginn eines Incidents mit Priorität 1 (das jeweilige CI betreffend).[verbindlich, <=, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

## 2. Störungsfreie Kommunikationsbeziehungen

### **A\_23665-01 - Service Level - Störungsfreie Kommunikationsbeziehungen ohne resultierenden Incident**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur Aufrechterhaltung der technischen Kommunikationsbeziehung alle notwendigen Handlungen so rechtzeitig und fehlerfrei durchführen, dass keine Störung (Incident der Priorität 1 bis 4) auf die fehlenden notwendigen Handlungen zurückzuführen ist.

[verbindlich, <=, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

## 2.3.2 Technische Service Level/Performance-Kenngrößen

### 2.3.2.1 Spezifische Ausprägungen

#### 2.3.2.1.1 Proof of Patient Presence-Service (PDT71)

#### **Schnittstellen::Operation bzw. Anwendungsfall**

**Tabelle 8: Tab\_gemKPT\_Betr\_PoPP-Service::O/A**

Produkttyp/ Anwendungstyp	S/ A- ID	Schnittstellen::Operation/ Anwendungsfall	Beschreibung	Berichtsformat-Alias
PDT71	S0 1	I*	Generische Schnittstelle	
PDT71	S0 2	I_PoPP-Token-Generation_EHC	Erstellung eines PoPP-Tokens mittels eGK (LEI)	PoPP.1
PDT71	S0 3	I_PoPP-Token-Generation_TAN	Erstellung eines PoPP-Tokens mittels TAN (LEI)	PoPP.2
PDT71	S0 4	I_PoPP_Checkin_HEALTHID	Erstellen einer TAN mittels GesundheitsID (Versicherter)	PoPP.3
PDT71	S0 5	I_PoPP_Checkin_EHC	Erstellen einer TAN mittels eGK (Versicherter)	PoPP.4
PDT71	S0 6	I_PoPP_EHC_CertHash_Import	Import-Schnittstelle für Zertifikats-Hashes (TSP)	PoPP.5
PDT71	S0 7	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationServer_	FdV - Authorization Request mittels GesundheitsID	PoPP.6
PDT71	S0	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationS	FdV -	PoPP.7

	8	erver_	Authorization Request mittels eGK	
PDT71	S09	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationS erver_	FdV - Token Request mittels GesundheitsID	PoPP.8
PDT71	S10	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationS erver_	FdV - Token Request mittels eGK	PoPP.9
PDT71	S07	GET /.well-known	ZETA: Abruf gültiger Autorisierungsserver	PoPP.ZT1
PDT71	S08	GET /nonce	ZETA: Nonce abrufen	PoPP.ZT2
PDT71	S09	POST /token <JWT Client Assert>	ZETA: Autorisierung ohne Refresh Token	PoPP.ZT3
PDT71	S10	POST /token <Refresh Token>	ZETA: Autorisierung mit Refresh Token	PoPP.ZT4

### Performance-Kenngrößen/SL-Werte

Der Bearbeitungszeitraum  $T$  für die aufgeführten Soll-Werte beträgt ein Kalendermonat.

Die Bildung der Performance-Kenngrößen basiert auf folgenden PG-Schemata: PG-Schema-I

#### Tab\_gemKPT\_Betr\_PoPP-Service\_Performance-Kenngrößen

Performance-Kenngröße (PKG-ID)	Beschreibung	berechnet aus (Betriebsdaten, Probing)	SL-Wert (Soll-Wert)	min/max	Normative Referenz
<b>PoPP-Service - PDT71 - (I*)</b>					
PDT71-S01-D3-G33	Relative Verfügbarkeit im Betrachtungszeitraum zur Hauptzeit inkl. Wartung. [%*1000]	Probing	99990 (PU)	min	<a href="#">A_26332</a>
PDT71-S01-	Relative Verfügbarkeit im	Probing	9997	min	<a href="#">A_26332</a>

D3-G34	Betrachtungszeitraum zur Nebenzeit inkl. Wartung. [%*1000]		0 (PU)		
<b>PoPP-Service - POPP.1 - PDT71</b>					
PDT71-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe im Betrachtungszeitraum. [%*1000]	Betriebsdaten			
<b>PoPP-Service - POPP.2 - PDT71</b>					
PDT71-S03-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S03-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S03-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe im Betrachtungszeitraum. [%*1000]	Betriebsdaten			
<b>PoPP-Service - POPP.3 - PDT71</b>					
PDT71-S04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S04-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S04-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe im Betrachtungszeitraum. [%*1000]	Betriebsdaten			

	000]				
<b>PoPP-Service - POPP.4 - PDT71</b>					
PDT71-S05-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S05-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S05-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe im Betrachtungszeitraum. [%*1000]	Betriebsdaten			
<b>PoPP-Service - POPP.5 - PDT71</b>					
PDT71-S06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S06-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum. [msec]	Betriebsdaten			
PDT71-S06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe im Betrachtungszeitraum. [%*1000]	Betriebsdaten			
<b>PoPP-Service - POPP.6 - PDT71</b>					
<b>PoPP-Service - POPP.7 - PDT71</b>					
<b>PoPP-Service - POPP.8 - PDT71</b>					
<b>PoPP-Service - POPP.9 - PDT71</b>					

## 2.4 Spezifische betriebsrelevante Ergänzungen

### 2.4.1 Konfigurationen von Produkten

<...>

#### A\_20218-01 - Versionierung der Konfiguration von Produktinstanzen

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen Versionsbezeichnung nachvollziehbar referenzieren, sodass jederzeit eine detaillierte Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **A\_20219-01 - Versionierung bei Veränderungen der Konfiguration von Produktinstanzen**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen Versionsbezeichnung bei Veränderungen nachvollziehbar, inklusive Historiendarstellung, referenzieren, sodass jederzeit eine detaillierte Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **A\_20220 - Festlegung von Konfiguration durch die gematik**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN aufgrund einer Anforderung der gematik bestimmte Werte in ihre Konfiguration aufnehmen. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **A\_20221-01 - Rückspielbarkeit bei Veränderungen der Konfiguration von Produktinstanzen**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung eines Changes die Konfigurationen ihrer zu ändernden Produktinstanzen versionieren und rückspielbar ablegen sowie auf Anfrage des GTI jederzeit eine detaillierte Auskunft über die verwendete Konfiguration bereitstellen. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die Produktinstanz entspricht der logischen Produktinstanz.

## **2.5 Anhang A - Performance-Kenngrößen**

### **2.5.1 Definitionen**

#### **2.5.1.1 Produkttypen (PDT-IDs)**

**Tabelle 9: Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen**

ID	Produkttyp/Anwendungstyp	Produkttyp-Name/Anwendungsname
PDT71	gemProdT_PoPP-Service	Proof of Patient Presence-Service

PDT85	gemProdT_PoPP_FdV	Proof of Patient Presence-Frontend des Versicherten
PDT86	gemProdT_PoPP_Client	Proof of Patient Presence-Client

---

## 3 Änderung in gemSpec\_Perf

---

### 3.1 Performance-Kenngrößen und ihr Einsatz

#### 3.1.1 Verfügbarkeit

##### 3.1.1.1 Wartungsfenster und Servicezeiten

###### 3.1.1.1.1 Wartungsfenster

###### **A\_23347-01 - Performance - Wartungsfenster - Durchführung**

Der Anbieter SOLL Wartungsfenster so planen, dass diese vollständig in der Nebenzeit liegen.

Hinweis: Nach vorheriger Absprache mit und Genehmigung durch den Gesamtverantwortlichen TI ist ein Wartungsfenster in der Hauptzeit möglich.

Ist für einen Anbieter und einem seiner zugeordneten Produkt(e) nur eine Hauptzeit und keine Nebenzeit definiert, dann SOLL der Anbieter ein Wartungsfenster so planen, dass dieses in Zeiten mit wenig Systemlast stattfindet. Das Wartungsfenster muss mit dem Gesamtverantwortlichen TI abgesprochen und durch diesen genehmigt werden.

**[verbindlich, <=, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

###### 3.1.1.1.2 Servicezeiten

###### **A\_23350 - Performance - Servicezeiten des Produktes - Hauptzeit - Montag bis Sonntag eingeschränkt**

Der Produkttyp MUSS folgende Servicezeiten gewährleisten:

- Hauptzeit ist Montag bis Freitag von 6 bis 22 Uhr, sowie Samstag und Sonntag von 6 bis 20 Uhr.
- Bundeseinheitliche Feiertage werden wie ein Sonntag behandelt, alle übrigen Feiertage wie ein Montag.
- Alle übrigen Stunden der Woche sind Nebenzeit.

**[verbindlich, <=, Aktensystem\_ePA, TSP X.509 nonQES - HBA, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, Konfigdienst, Namensdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, eRp\_FD, TSP X.509 nonQES - gSMC, TI\_GW\_Zugangsmo.dul, NCPeH\_FD, gematik Root-CA, TSL-Dienst, SigD, Zugangsdienst, VSDM\_2\_FD, PoPP\_Service, OCSP-Proxy, funkt. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung](#)



### 3.1.1.2 Verfügbarkeitsberechnung

#### A\_23618 - Performance - Wartungsfenster und Ausfall - Verfügbarkeitsberechnung

Der Anbieter MUSS jeden Ausfallzeitraum, ungeachtet von Wartungen, in der Verfügbarkeitsberechnung als Ausfall werten. [verbindlich, <=, Anb\_eRp\_FD, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

### 3.1.1.3 Redundanz

<..>

#### A\_26151-01 - Redundanz - Lokale Redundanz

Der Anbieter MUSS sicherstellen, dass bei Ausfall eines funktionalen Elements die Gesamtverfügbarkeit gemäß der definierten Performancevorgaben in [gemSpec\_Perf] weiterhin gegeben ist.

Das Ziel der Maßnahme ist, dass lokale Beeinträchtigungen nicht zu einem Ausfall oder verminderter Leistungsfähigkeit des angebotenen Dienstes führen.

*Hinweis: Dazu nutzt der Anbieter beispielsweise die Verteilung der eingesetzten Instanzen auf verschiedene Abschnitte eines Standorts.* [fachlich abgesichert, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

#### A\_26152 - Redundanz - Standortübergreifende Redundanz

Der Anbieter MUSS sicherstellen, dass bei Ausfall eines funktionalen Elements oder einer übergreifenden Störung an einem Standort die Gesamtverfügbarkeit gemäß der definierten Performancevorgaben in [gemSpec\_Perf] weiterhin gegeben ist.

Dazu nutzt der Anbieter einen zweiten Standort, welcher in der Lage ist, die geforderten Anforderungen gemäß [gemSpec\_Perf] eigenständig zu gewährleisten. Es soll dadurch das Risiko ausgeschlossen oder vermindert werden, dass übergreifende Beeinträchtigungen eines Standortes zu einem Ausfall oder verminderter Leistungskapazität führen. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

In der folgenden Tabelle sind die Mindestanforderung an die physischen Redundanzstrategien dargestellt, hier beispielhaft mit Unterteilung der lokalen Redundanzstrategie in verschiedene Brandabschnitte.

N ist die Anzahl **der mindestens eingesetzten** Dienstinstanzen zur Erfüllung der Vorgaben gemäß der definierten Performancevorgaben in [gemSpec\_Perf].

**Tabelle 10: Tab\_gemSpec\_Perf\_physische\_Redundanzstrategien**

	lokale Redundanz	standortübergreifende Redundanz	lokal und standortübergreifende
--	------------------	---------------------------------	---------------------------------

			Redundanz
Beispielhafte Ausprägung der Dienstinstanzen	mindestens 2N an einem Standort	1N pro Standort, mindestens 2N über zwei Standorte	2N pro Standort, mindestens 4N über mindestens zwei Standorte

### A\_26186 - Redundanz - Wiederherstellungszeitraum - 5 Tage

Der Anbieter MUSS sicherstellen, dass bei einer Störung (die nicht über Maßnahmen gemäß [gemRL\_Betr\_TI#A\_26014-\*) verhindert wurden), das betroffene System und seine Daten innerhalb von fünf Arbeitstagen vollständig wiederhergestellt werden. Die Maßnahmen zur Wiederherstellung MÜSSEN unter Berücksichtigung der geltenden Sicherheitsanforderungen vorgenommen werden. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

## 3.1.2 Einbindung von Betriebsdaten

### 3.1.2.1 Datenliefermodelle

Tabelle 11: Tab\_gemSpec\_Perf\_Zuordnung\_Datenliefermodelle

PDT-ID	Name des Produkttyps	Aktuelle Datenliefermodelle
...		
PDT71	Proof of Patient Presence-Service	BDEv2, Selbstauskunft v2, Bestandsdaten
...		

### 3.1.2.2 Zugehörige Anforderungen Betriebsdatenlieferung

#### A\_22057 - Performance - Betriebsdatenlieferung - Verpflichtung des Anbieters

Der Anbieter MUSS die Erfassung, Aufbereitung und Übermittlung der Betriebsdaten gemäß der allgemeinen und spezifischen Anforderungen gewährleisten.

[verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_APOVZD, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### A\_22482 - Performance - Betriebsdatenlieferung - Erfassung von Betriebsdaten

Der Produkttyp MUSS Betriebsdaten gemäß der Vorgaben erfassen. [abgelöst, <=, , ]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### A\_22002 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Übermittlung

Der Produkttyp MUSS zur Übertragung der Betriebsdatenlieferung die Schnittstelle I\_OpsData\_Update::fileUpload gemäß [gemSpec\_SST\_LD\_BD#A\_17733] verwenden. Die Übermittlung der Betriebsdatenlieferung MUSS pro Produktinstanz (CI ID - Configuration Item ID) nach Vorgabe der gematik erfolgen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### A\_22047 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Änderung der Konfiguration der Lieferintervalle

Der Produkttyp MUSS eine Anpassung der Lieferintervalle von Betriebsdatenlieferungen ermöglichen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### A\_21981-02 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Format

Der Produkttyp MUSS bei der Erstellung der Datenlieferung folgende Konventionen umsetzen:  
Die Datei:

- MUSS ein **CSV-Format** mit den Feldern  
**timestamp; duration\_in\_ms; operation; status; message** mit folgender Bedeutung verwenden:
  - timestamp = unix-Epoch Zeitstempel in Millisekunden (Integer),
  - duration\_in\_ms = Dauer der Ausführung gemäß produkttypspezifischer Definition in Millisekunden (Integer),
  - operation = Operationsbezeichnung gemäß produkttypspezifischer Definition (String),
  - status = max. 5-stelliger Statuscode gemäß [A\_22500] (String),
  - message = JSON-formatierter String gemäß produkttypspezifischer Definition (String)
- MUSS das **Semikolon ";"** als Feldtrennzeichen verwenden.
- DARF das Feldtrennzeichen innerhalb der CSV-Felder **NICHT** inhaltlich verwenden.
- DARF Feldinhalte **NICHT** quotieren.
- DARF Feldinhalte weggelassen, sofern diese Produkttyp- oder operationsbedingt entfallen können, was ggf. zu direkt aufeinanderfolgenden Semikola führt.
- MUSS **UTF-8** Zeichensatzkodierung **ohne ByteOrderMark** verwenden.
- MUSS **CR-LF**-Zeilenumbrüche (ASCII-13-Zeichen (Carriage return), ASCII-10-Zeichen (Line feed)) verwenden.

- DARF Kommentierungen **NICHT** verwenden.
- DARF leeren Zeilen **NICHT** verwenden.
- DARF Tausendertrennzeichen **NICHT** verwenden.
- DARF einen CSV-Header **NICHT** verwenden.
- MUSS Leerzeichen am Rand der Feldinhalte entfernen, sofern diese nicht intendiert sind.

[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA](#)

#### **A\_21975-01 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Default-Wert des Lieferintervalls**

Der Produkttyp MUSS den Lieferintervall von 5 Minuten als Standardeinstellung nutzen.  
[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA](#)

#### **A\_22001-02 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Dateiname der Lieferung**

Der Produkttyp MUSS für die Übermittlung der Datei zur Betriebsdatenlieferung beim Dateinamen folgende Konventionen umsetzen:

<CI-ID>\_<Start>\_<Ende>\_perf.log

- <CI-ID> = identifiziert die Produktinstanz, gemäß [A\_17764] in [gemRL\_Betr\_TI].
- <Start> = Startzeitpunkt des Berichtsintervalls als Unixzeit-Zeitstempel in Millisekunden  
(immer volle Minuten, erster Zeitraum des Tages beginnt um 00:00 Uhr UTC).
- <Ende> = Endezeitpunkt des Berichtsintervalls als Unixzeit-Zeitstempel in Millisekunden  
(offenes Intervallende, d.h. erster Zeitpunkt, der gerade nicht mehr zum Intervall gehört, immer volle Minuten)

[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA](#)

### **A\_21979 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Bezug der Lieferverpflichtung**

Der Produkttyp MUSS sich bei der Betriebsdatenlieferung ausschließlich am Lieferintervall orientieren (NICHT z.B. an der Datenmenge). [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

### **A\_22996 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Zeitpunkte der Übermittlungen**

Der Anbieter MUSS jede Lieferung der Betriebsdaten unverzüglich - spätestens innerhalb der 10 auf das Lieferintervall folgenden Minuten - beginnen.

[verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

### **A\_22620 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Umsetzungszeit für Änderung der Lieferintervalle**

Der Anbieter MUSS die Anpassung der Lieferintervalle gemäß [A\_22047] innerhalb von 5 Werktagen (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) vornehmen.

[verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

### **A\_22500-01 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Status-Block**

Der Produkttyp MUSS im Status-Block entweder einen HTTP-Statuscode gemäß Tab\_gemSpec\_Perf\_Standard\_Statuscodes oder gemäß produkttypspezifischer Definition übermitteln.

**Tabelle 12: Tab\_gemSpec\_Perf\_Standard\_Statuscodes**

HTTP-Statuscodes	Name der Statuscodegruppe	Beschreibung
1xx	INFORMATIONAL	Der Server hat die Anfrage erhalten und befindet sich in der Bearbeitung.
2xx	SUCCESSFUL	Die Operation wurde erfolgreich durchgeführt.
3xx	REDIRECTION	Der Client muss zusätzliche Maßnahmen

		ergreifen, um die Anfrage abzuschließen.
4xx	CLIENT_ERROR	Ein Client-seitiger Fehler verhindert die erfolgreiche Durchführung der Operation.
5xx	SERVER_ERROR	Ein Server-seitiger Fehler verhindert die erfolgreiche Durchführung der Operation.

[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_22003-01 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Nachlieferung auf Anforderung**

Der Anbieter MUSS auf Anforderung der gematik eine Nachlieferung der Betriebsdaten bis zum 5. Werktag (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) des auf dem Lieferzeitraum folgenden Monats ermöglichen. [verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

#### **A\_22513-02 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Message-Block im Fehlerfall**

Der Produkttyp MUSS das betroffene Key-Value-Paar mit <<"key":null>> übermitteln oder das gesamte Key-Value-Paar entfernen, sofern die - im Fehlerfall oder aus einem anderen Grund - für die Erstellung des Message-Blocks (message-Feld in der CSV-formatierten Betriebsdatenlieferung) notwendigen Informationen nicht vorliegen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_21982-01 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Message-Block**

Der Produkttyp MUSS bei der Erstellung des Message-Blocks (message-Feld in der CSV-formatierten Betriebsdatenlieferung) das JSON-Format (gemäß [RFC 8259] oder [ECMA-404]) für den gesamten Message-Block verwenden. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS,



Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_21980-01 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Leerlieferung**

Der Produkttyp MUSS die Lieferung gemäß des konfigurierten Lieferintervalls gewährleisten, auch wenn im dazugehörigen Lieferintervall keine Operationsausführung stattgefunden hat. In diesem Fall ist die Datei zur Betriebsdatenlieferung mit dem Inhalt 'leer' (4 Zeichen) zu übertragen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_22004 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Korrektheit**

Der Produkttyp MUSS die Lieferung vollständig, zeitlich lückenlos (auch über Ausfälle hinweg), überlappungsfrei, intervalltreu, syntaktisch und semantisch korrekt senden. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_21976 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Konfigurierbarkeit der Lieferintervalle**

Der Produkttyp MUSS die Lieferintervalle der Berichtsdateien flexibel zwischen 1 Minute und 24 Stunden (1440 Minuten) mit einer Taktung von 1 Minute konfigurieren können, ohne ein Produktupdate durchführen zu müssen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_22005 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Frist für Nachlieferung**

Der Produkttyp MUSS, falls im Ausnahmefall eine Lieferung nicht wie gefordert erfolgt, die Datei(en) in der geforderten Qualität bis zum Ende des folgenden Werktages (Mo-Fr ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) nachliefern. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

### 3.1.2.3 Zugehörige Anforderungen Selbstauskunft Version 2

#### **A\_26178 - Performance - Selbstauskunft - Umsetzungszeit zur Änderung des Lieferintervalls**

Der Anbieter MUSS die Änderung der Konfiguration vom Lieferintervall (gemäß [A\_26177\*]) nach Aufforderung durch die gematik innerhalb von 5 Werktagen (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) vornehmen.

[verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### **A\_26177 - Performance - Selbstauskunft - Konfigurierbarkeit des Lieferintervalls**

Der Produkttyp MUSS die Lieferintervalle der Selbstauskunft flexibel zwischen 1 Minute und 1440 Minuten (24 Stunden) konfigurieren können, ohne ein Produktupdate durchführen zu müssen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_26176 - Performance - Selbstauskunft - Lieferintervall**

Der Produkttyp MUSS die Selbstauskunft in einem konfigurierbaren Lieferintervall senden. Sofern nicht explizit anders spezifiziert, ist das Lieferintervall von 60 Minuten als Default-Wert zu nutzen. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

#### **A\_26175 - Performance - Selbstauskunft - Verpflichtung des Anbieters**

Der Anbieter MUSS die Erfassung, Aufbereitung und Übermittlung der Daten zur Selbstauskunft gewährleisten. [verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung



**A\_26174 - Performance - Selbstauskunft - Verpflichtung zur Erfassung**

Der Produkttyp MUSS notwendige Metadaten für die Lieferung einer Selbstauskunft erfassen und verarbeiten. [verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VS DM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, NCPeH\_FD, IDP\_FedMaster, gematik Root-CA, Konnektor Highspeed, TSL-Dienst, SigD, VS DD, VS DM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, IDP-Sek, VZD\_FHIR, Zugangsdienst, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

**A\_26181 - Performance - Selbstauskunft v2 - Format und Übermittlung**

Der Produkttyp MUSS notwendige Metadaten für die Selbstauskunft im JSON-Format gemäß A\_26180 erfassen, verarbeiten und an die Schnittstelle I\_OpsData\_Update der Betriebsdatenerfassung gemäß [gemSpec\_SST\_LD\_BD] versenden.

[verbindlich, <=, VS DM\_2\_FD, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

**A\_26180 - Performance - Selbstauskunft v2 - Grundgerüst**

Der Produkttyp MUSS folgende Werte als Grundgerüst für die Selbstauskunft v2 im angegebenen Format zusammenstellen und liefern.

```
{
  "timestamp": < Zeitangabe als String gemäß ISO 8601 unter expliziter Angabe
    einer Zeitzone, z.B. YYYY-MM-DDTHH:mm:ss[.fff]Z, als String >,
  "ci": < logische CI-ID des abgefragten Dienstes gemäß TI-ITSM, als String >,
  "host": < Hostname der liefernden Instanz mit maximal 50 Zeichen, als String >,
  "ptv": < Produkttypversion gem. gemSpec_OM::ProductTypeVersion, als String >,
  "pv": < Produktversion gem. gemSpec_OM::Tab_ProdIdent*, als String >,
  "konv": < Konfigurationsversion gem. [A_20219-*], als String >,
  "sv": < Übermittelte Schemaversion der Selbstauskunftslieferung, als Integer >
}
```

Bei der Erstellung der Selbstauskunft ist darauf zu achten, dass weder Whitespaces noch Newlines zwischen JSON-Elementen enthalten sind (kein Indenting) und Vorgaben nach [RFC7493] eingehalten werden. [verbindlich, <=, VS DM\_2\_FD, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

**A\_27271 - Performance - Selbstauskunft v2 - Schemaversion 1**

Der Produkttyp MUSS folgende Werte für die Selbstauskunft v2 im angegebenen Format zusammenstellen und liefern.

```
{
  "timestamp": < Zeitangabe als String gemäß ISO 8601 unter expliziter Angabe
    einer Zeitzone, z.B. YYYY-MM-DDTHH:mm:ss[.fff]Z, als String >,
  "ci": < logische CI-ID des abgefragten Dienstes gemäß TI-ITSM, als String >,
  "host": < Hostname der liefernden Instanz, als String >,
  "ptv": < Produkttypversion gem. gemSpec_OM::ProductTypeVersion des Resource
    Servers, als String >,
  "pv": < Produktversion gem. gemSpec_OM::Tab_ProdIdent des Resource Servers,
    als String >,
  "konv": < Konfigurationsversion gem. [A_20219-01] des Resource Servers, als
    String >,
}
```

"ztpv": <Produktversion gem. gemSpec\_OM::Tab\_ProdIdent des ZETA-Guard, als String >,  
 "ztkonv": < Konfigurationsversion gem. [A\_20219-01] des ZETA-Guard, als String >,  
 "sv": 1

}[fachlich abgesichert, <=, VSDM\_2\_FD, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

< Einfügen neues Kapitel 3.X "PoPP-Service" >

## 3.2 Produkttypspezifische Vorgaben - neues Kapitel 3.X

Im Folgenden werden die spezifischen Leistungsanforderungen und Anforderungen des Proof of Patient Presence-Service, kurz PoPP-Service aufgeführt.

### Änderungen in Kapitel 3.X PoPP-Service

< Einfügen einer neuen Tabelle zu performance-relevanten Fachdienstoperationen als Einleitung im Hauptkapitel >

**Table 1 Tab\_gemSpec\_Perf\_PoPP\_Service: Performancerelevante UseCases**

UseCase	Fachdienstoperation	Beschreibung
PoPP.1	I_PoPP_Token_Generation_EHC	Erstellung eines PoPP-Tokens mittels eGK (LEI)
PoPP.2	I_PoPP_Token_Generation_TAN	Erstellung eines PoPP-Tokens mittels TAN (LEI)
PoPP.3	I_PoPP_Checkin_HEALTHID	Erstellen einer TAN mittels GesundheitsID (Versicherter)
PoPP.4	I_PoPP_Checkin_EHC	Erstellen einer TAN mittels eGK (Versicherter)
PoPP.5	I_PoPP_EHC_CertHash_Import	Import-Schnittstelle für Zertifikats-Hashes (TSP)
PoPP.6	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationServer_Auth_HID	FdV - Authorization Request mittels GesundheitsID
PoPP.7	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationServer_Auth_EHC	FdV - Authorization Request mittels eGK
PoPP.8	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationServer_TR_HID	FdV - Token Request mittels GesundheitsID
PoPP.9	I_PoPP_CheckIn_AuthorizationServer_TR_EHC	FdV - Token Request

		mittels eGK
PoPP.ZT1	GET /.well-known	ZETA: Abruf gültiger Autorisierungsserver
PoPP.ZT2	GET /nonce	ZETA: Nonce abrufen
PoPP.ZT3	POST /token <JWT Client Assert>	ZETA: Autorisierung ohne Refresh Token
PoPP.ZT4	POST /token <Refresh Token>	ZETA: Autorisierung mit Refresh Token

### 3.2.1 Leistungsanforderungen PoPP-Service (PDT71)

#### A\_27030 - Performance - PoPP-Service - Bearbeitungszeit unter Last

Der PoPP-Service MUSS die Bearbeitungszeitvorgaben unter Last aus Tabelle "Tab\_gemSpec\_Perf\_PoPP\_Service: Last- und Bearbeitungszeitvorgaben" erfüllen.

**Tabelle 13: Tab\_gemSpec\_Perf\_PoPP\_Service: Last- und Bearbeitungszeitvorgaben**

Operation	Spitzenlast [1/sec]	Mittlere Bearbeitungszeit [msec]	Maximale Bearbeitungszeit [msec]	Erfüllungsquote [%]
PoPP.1		500	800	99,99
PoPP.2		500	800	99,99
PoPP.3				99,99
PoPP.4				99,99
PoPP.5				99,00
PoPP.ZT1				
PoPP.ZT2				
PoPP.ZT3				
PoPP.ZT4				

【zur Kommentierung freigegeben, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA】

< Die Performance Werte und Aufrufkontexte von ZETA - Anwendungsfällen werden im Rahmen der Ausschreibung und Herstellung der ZETA Komponenten nachgereicht >

### 3.2.1.1 Performancevorgaben

#### A\_26332 - Performance - PoPP-Service - Verfügbarkeit

Der Anbieter PoPP-Service MUSS folgende Verfügbarkeit in den festgelegten Servicezeiten einhalten:

- Hauptzeit: 99,99% und
- Nebenzeit: 99,97.

[zur Kommentierung freigegeben, <=, Anb\_PoPP\_Service, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### A\_26335 - Performance - PoPP-Service - Skalierung

Der Anbieter PoPP-Service MUSS die Skalierbarkeit des angebotenen Dienstes im laufenden Betrieb jederzeit gewährleisten und der gematik nachvollziehbar darstellen. Dazu dokumentiert er das eingesetzte Skalierungskonzept im Betriebshandbuch. [zur Kommentierung freigegeben, <=, Anb\_PoPP\_Service, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### A\_26336 - Performance - PoPP-Service - Robustheit gegenüber Lastspitzen

Der PoPP-Service MUSS auch bei Lastspitzen oberhalb der definierten Spitzenlasten gemäß der Tabelle "Tab\_gemSpec\_Perf\_PoPP\_Service: Last- und Bearbeitungszeitvorgaben" verfügbar bleiben.

[zur Kommentierung freigegeben, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA](#)

## 3.2.2 Betriebsdatenlieferung v2 - Spezifika PoPP-Service

#### A\_27316 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Spezifika PoPP-Service - Status

Der PoPP-Service MUSS bei Betriebsdatenlieferungen bzgl. des Feldes "status" vorrangig den Fehlercode aus der Spalte "Errorcode" gemäß [A\_27317] verwenden. In allen anderen Fällen ist der gültige, an den Client zurückgemeldete, HTTP-Response Code in das Feld einzutragen. [zur Kommentierung freigegeben, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA](#)

[< Start Referenz zur Statuscode - Anforderung >](#)

#### A\_27049 - PoPP-Service, Mapping von Smartcard Fehlercodes

Der PoPP-Service MUSS interne Fehlermeldungen während des eGK-Handlings auf folgende an Außenschnittstellen sichtbare Fehlermeldungen abbilden:

**Tabelle 14: Fehlermeldungen eGK-Handling**

Interne Fehlermeldung	Fehlermeldung
-----------------------	---------------

	Außenschnittstelle
InvalidAuthentication	ErrorEgkHandling
InvalidCaCvc	ErrorEgkHandling
InvalidEndEntityCvc	ErrorEgkHandling
InvalidPiObjectSystem	ErrorEgkHandling
InvalidPtvObjectSystem	ErrorEgkHandling
InvalidAuthentication	ErrorEgkHandling
InvalidX509	ErrorEgkHandling
UnexpectedStatusWordSceAuthG2	ErrorEgkHandling
UnexpectedStatusWordSceAuthG3	ErrorEgkHandling
UnexpectedStatusWordSceOpenEgk	ErrorEgkHandling
UnexpectedStatusWordSceReadCvc	ErrorEgkHandling
UnexpectedStatusWordSceReadX.509	ErrorEgkHandling
UnexpectedStatusWordSceTC1	ErrorEgkHandling
UnknownCertificates	ErrorEgkHandling

【unverbindlich, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA】

### A\_27317 - PoPP-Service - interne Fehlercodes

Der PoPP-Service MUSS folgende interne Fehlercodes verwenden:

**Tabelle 15 : Tab\_PoPP\_Service\_interne\_Fehlercodes**

BDE-Code	Errorcode Referenz	Beschreibung	Fehler-adressat
79010	POPP_INVALID_IK	Invalid health insurer mark <ik>.	Clientsystem
79011	POPP_INVALID_KVNR	Invalid health insured person number <kvnr>.	Clientsystem
79030	POPP_MISSING_OR_INVALID_HEADER	The required header <header> is missing	Clientsystem

		or invalid.	
79031	POPP_UNSUPPORTED_MEDIATYPE	The clientsystem asked for an unsupported media type <media type>.	Clientsystem
79032	POPP_UNSUPPORTED_ENCODING	The clientsystem asked for an unsupported encoding scheme <encoding scheme>.	Clientsystem
79040	POPP_INVALID_HTTP_OPERATION	ERROR	Clientsystem
79041	POPP_INVALID_ENDPOINT	ERROR	Clientsystem
79100	POPP_SERVICE_INTERNAL_SERVER_ERROR	Unexpected internal server error.	Clientsystem
79112	POPP_OCSP_NOTREACHABLE		Clientsystem
79113	POPP_OCSP_TIMEOUT		Clientsystem
79205	-	Header ZTA-Client-Data fehlt.	HTTP-Proxy
79206	-	Header ZTA-User-Info fehlt.	HTTP-Proxy
79400	-	Client-Data Daten können nicht verarbeitet werden.	HTTP-Proxy
79401	-	User-Info Daten können nicht verarbeitet werden.	HTTP-Proxy
79402	-	PoPP-Info Daten können nicht verarbeitet werden. (?)	HTTP-Proxy

【unverbindlich, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA】

[< Ende Referenz zur Statuscode - Anforderung >](#)

### **A\_26333 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Spezifika PoPP-Service - Operation**

Der PoPP-Service MUSS bei Betriebsdatenlieferungen bzgl. des Feldes "operation" die Angabe der Spalte "UseCase" aus Tabelle [Tab\_gemSpec\_Perf\_PoPP\_Service: Performancerelevante UseCases] nutzen. [zur Kommentierung freigegeben, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

### **A\_27381 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Spezifika PoPP-Service - Konfigurierbarkeit der Lieferung**

Der PoPP-Service MUSS bei Betriebsdatenlieferungen das an- und abschalten von gelieferten Operationen gemäß [A\_26333] konfigurativ ermöglichen. Standardmäßig ist die Lieferung aller definierten Operationen angeschaltet.

*Hinweis: Die Änderung dieser Konfiguration darf nur auf betriebliche Anordnung der gematik vorgenommen werden.* [zur Kommentierung freigegeben, <=, , ]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

### **A\_26334 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2- Spezifika PoPP-Service - Duration**

Der PoPP-Service MUSS bei Betriebsdatenlieferungen bzgl. des Feldes "duration\_in\_ms" die folgende Festlegung bei der Angabe von Bearbeitungszeiten berücksichtigen: Die Messung beginnt mit der vollständigen Annahme der Aufrufnachricht an der annehmenden Schnittstelle des Produkttyps und endet mit dem Beginn des Versands der Antwortnachricht.

*Hinweis: Anfragen an andere Produkte der TI (z.B. OCSP) sind getrennt zu erfassen, sodass diese nicht in die duration\_in\_ms hineinzählen. Diese Zeiten sind als \$backenddduration gem. [A\_26532] zu erfassen.* [zur Kommentierung freigegeben, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA

### **A\_26532 - Performance - Betriebsdatenlieferung v2 - Spezifika PoPP-Service - Message**

Der PoPP-Service MUSS bei Betriebsdatenlieferungen bzgl. des Feldes "message" folgende spezifischen Festlegungen hinsichtlich des Formates und der Inhalte berücksichtigen:

```
{ "cid": "$clientid", "cv": "$clientversion", "size": $size, "bkdur": $backenddduration, "ikn": $iknummer, "pmth": "$proofmethod" }
```

- \$clientid: <product\_id> gemäß Token Self-Assessment des Clientsystems, Datentyp String
- \$clientversion: <product\_version> gemäß Token Self-Assessment des Clientsystems, Datentyp String
- \$size: Größe des Requests in kilobyte, Datentyp Integer
- \$backenddduration: Zeit in ms für Abfragen am OCSP, Datentyp Integer
- \$iknummer: Wert von insurerId des PoPP-Token gem. [A\_26431\*], Datentyp Integer
- \$proofmethod: Wert von proofMethod aus dem PoPP-Token gem. [A\_26431\*], Datentyp String.

Bei der Erstellung des Feldes "message" ist darauf zu achten, dass weder Whitespaces noch Newlines zwischen JSON-Elementen enthalten sind (kein Indenting) und Vorgaben nach [RFC7493] eingehalten werden.

【zur Kommentierung freigegeben, <=, PoPP\_Service, funkt. Eignung: Test Produkt/FA】

[hinzufügen der Zuordnung zu Produkttyp: PoPP-Service - funkt. Eignung: Test Produkt/FA](#)

### 3.2.3 Bestandsdatenlieferung - Spezifika PoPP-Service

#### A\_27320 - Performance - Bestandsdaten - Spezifika PoPP-Service

Der Anbieter PoPP-Service MUSS in einem definierten, konfigurierbaren Zeitintervall folgende Informationen berichten:

- Anzahl der vorhandenen eGK Hashes in der eGK-Hash-Datenbank, gemäß [A\_27046].

(Das Default Zeitintervall ist täglich, beginnend mit 00:00:00).【zur Kommentierung freigegeben, <=, Anb\_PoPP\_Service, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anbieter PoPP-Service - org./betr. Anbietererklärung](#)

#### A\_27319 - Performance - Bestandsdaten - Spezifika PoPP-Service - Format

Der Anbieter PoPP-Service MUSS jeweils zum Wechsel in den nächsten Berichtsintervall, folgende Informationen im JSON-Format als HTTP Body an die Betriebsdatenerfassung gemäß [A\_23110-\*] liefern.

```
{
  "timestamp": "<Zeitstempel der Abfrage gemäß ISO 8601 unter expliziter Angabe der
Zeitzone UTC im konkreten Format: YYYY-MM-DDTHH:mm:ss[.fff]Z, als String>",
  "ci": "<CI-ID der abgefragten Produktinstanz gemäß [A_17764], als String>",
  "egkhashcount": <Anzahl der gespeicherten Hashwerte in der eGK-Hash-Datenbank
gemäß [A_27046], als Integer>
}【zur Kommentierung freigegeben, <=, Anb_PoPP_Service, organ./betriebl. Eignung:
Anbietererklärung】
```

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anbieter PoPP-Service - org./betr. Anbietererklärung](#)



---

## 4 Änderung in gemRL\_Betr\_TI

---

Es werden die Anforderungen gelistet, die für den PoPP-Service gelten

### 4.1 Prozessübergreifende Regelungen

#### 4.1.1 Zentrales TI-ITSM-System

##### 4.1.1.1 Kommunikation

<...>

###### **GS-A\_4090 - Kommunikationssprache**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN sowohl schriftlich als auch mündlich in deutscher Sprache kommunizieren. Dies gilt insbesondere für die gemäß [GS-A\_4085] festgelegten Kommunikationsschnittstellen und für alle Dokumentationen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

###### **GS-A\_3886-01 - Nutzung des TI-ITSM-Systems bei der Übermittlung eines übergreifenden Vorgangs**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle übergreifenden Vorgänge, zwecks Informationsübermittlung, im TI-ITSM-System erfassen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Das TI-ITSM-System vergibt für jeden Vorgang automatisch eine eindeutige Referenznummer. Die Referenznummer des lokalen ITSM-Systems des TI-ITSM-Teilnehmers kann mitgeführt werden.

###### **GS-A\_4085 - Etablierung von Kommunikationsschnittstellen durch die TI-ITSM-Teilnehmer**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse mindestens die nachfolgenden Kommunikationsschnittstellen etablieren:

- Telefon (bspw. zur Rücksprache zu einem TI-ITSM-Vorgang);
- E-Mail (bspw. zur Übermittlung von Ad-hoc-Reports);
- TI-ITSM-System zur Informationsübermittlung eines übergreifenden Vorgangs entsprechend [GS-A\_3886-\*].

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### **GS-A 4088-01 - Benennung von Ansprechpartnern**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Kontaktdaten von Ansprechpartnern im TI-ITSM-System eintragen und aktuell halten für

- die Rolle Service Delivery Manager (agiert auch als 1. Eskalationsstufe),
- die 2. Eskalationsstufe,
- für alle für den TI-ITSM-Teilnehmer relevanten Prozesse gemäß Tabelle gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM
- das Notfall-Management,
- die Unternehmenskommunikation (u.a. Krisenkommunikation).
- die Informationssicherheit,
- den Datenschutz,
- vertragliche und kaufmännische Fragestellungen.

Die benannten Ansprechpartner MÜSSEN mit der entsprechenden Fach- und Entscheidungskompetenz ausgestattet sein.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_eRg\_FD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Im TI-ITSM-System können zur Gewährleistung der besseren Erreichbarkeit der jeweiligen Ansprechpartner(gruppen) der TI-ITSM-Teilnehmer auch Funktionspostfächer hinterlegt werden.

Mehrfachnennungen und/oder Nennung eines Ansprechpartners/Funktionspostfachs für mehrere Bereiche sind möglich.

#### **GS-A\_4086 - Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstellen**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Kommunikationsschnittstellen während der festgelegten Servicezeiten erreichbar halten und einer regelmäßigen Eingangsprüfung und Bearbeitung unterziehen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **GS-A\_5402 - Eigenverantwortliches Handeln bei Ausfall von Kommunikationsschnittstellen**

Bei Ausfall des TI-ITSM-Systems oder anderer Kommunikationsschnittstellen MUSS die Kommunikation durch die TI-ITSM-Teilnehmer eigenverantwortlich untereinander sichergestellt werden. Vorgänge müssen im TI-ITSM-System nachdokumentiert werden.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die Kommunikation im Rahmen des TI-ITSM unter den TI-ITSM-Teilnehmer erfolgt immer verschlüsselt.

#### **GS-A\_5401-01 - Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation**

Der Informationsaustausch per E-Mail zwischen allen TI-ITSM-Teilnehmern MUSS verschlüsselt nach dem Stand der Technik erfolgen.[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers,

Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die Abstimmung erfolgt zwischen den Kommunikationspartnern und die Realisierung kann beispielsweise über S/MIME, PGP oder TLS erfolgen. Ist keine Einigung zwischen den Kommunikationspartnern möglich, sind die Kommunikationspartner gehalten die Lösung mittels S/MIME zu realisieren.

## 4.1.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer

### 4.1.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer

Die Prozessschnittstellen der TI-ITSM-Teilnehmer müssen für die übergreifende Kommunikation mit dem TI-ITSM-System prozessseitig und technisch kompatibel sein. Der Nachweis der Etablierung geeigneter TI-ITSM-Schnittstellenprozesse muss auszugsweise durch Vorlage eines Betriebshandbuches erfolgen.

#### **GS-A\_5343-01 - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch**

Die Auszüge aus dem Betriebshandbuch des TI-ITSM-Teilnehmers MÜSSEN nachfolgende Themen beinhalten:

1. Einführung
  - Betriebliche Rolle und Identifikation
  - Version
  - Freigabe- und Prüfungsverantwortung
  - Ergänzende Dokumente soweit vorhanden
  - Dokumentenstand-Basis
2. Systemüberblick
  - Architektur
  - System
  - Komponenten
  - Außenschnittstelle des Produkttypen
3. Aufnahme, Unterbrechung und Beendigung des Betriebes
  - Initiale Aufnahme des Betriebs (insbesondere Reihenfolge, Rahmenbedingungen)
  - (kontrollierte) Unterbrechung des Betriebs (Übergang in den Notbetrieb)
  - Wiederaufnahme des Normalbetriebs (Wiederherstellung des Normalbetriebs)
  - Beendigung des Betriebs (insbesondere Reihenfolge der Abschaltung, Aufräumarbeiten)
4. Darstellung des lokalen ITSM (vor- und nachgelagerte Prozesse im Verhältnis zu den übergreifenden ITSM-Prozessen)
  - Insbesondere sind hier die in diesen Richtlinien beschriebenen ITSM-Prozesse in den internen Prozessabläufen des Anbieters kompakt darzustellen.

- Alle weiteren internen ITSM-Prozesse des Anbieters sind aufzulisten und kurz zu beschreiben soweit diese für die Prozesse gemäß diesen Richtlinien begleitend erforderlich sind.
  - Das Ziel der Darstellung ist die korrekte Verzahnung zwischen dem lokalen ITSM und den übergreifenden ITSM-Prozessen.
5. Integration des lokalen ITSM in das übergreifende ITSM der TI (übergreifende Prozesse)
- Die Bedienung der in diesen Richtlinien beschriebenen TI-ITSM-Prozesse durch den Anbieter ist ausführlich zu beschreiben.
  - Schnittstellen und Interaktionen zwischen den internen ITSM-Prozessen des Anbieters und übergreifenden TI-ITSM-Prozessen sind zu dokumentieren.
6. Relevanter Teil des Servicekataloges
7. Nachweis zur Umsetzung der Anforderungen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

### 4.1.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern

Es besteht die Möglichkeit, anlassbezogene Audits durchzuführen. Audits werden durchgeführt, wenn die Prozesskommunikation zwischen den am Betrieb beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern nachhaltig gestört bzw. die Serviceerbringung gegenüber dem Anwender bzw. Versicherten gefährdet ist.

Die Audits dienen der Prüfung der korrekten Umsetzung der Richtlinien insbesondere mit dem Ziel, Schnittstellen- und Prozessprobleme zwischen TI-ITSM-Teilnehmern zu identifizieren. Die Erkenntnisse der anlassbezogenen Audits können auch zur Optimierung der Richtlinien führen, um die Reibungsverluste im Zusammenspiel der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander zu minimieren.

#### GS-A\_4855-02 - Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Auditierungen durch Gesamtverantwortlichen TI zur Überprüfung der Einhaltung von Betriebs- und Produktvorgaben ermöglichen und angemessen unterstützen.

Sofern ein TI-ITSM-Teilnehmer bereits gesetzlichen Vorgaben einer Auditierung unterliegt, ihm also eine Prüfung durch eine in der gesetzlichen Vorgabe benannte Instanz vorgeschrieben ist, unterliegt er nicht der Auditierung gemäß dieser Anforderung. Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die gesetzliche Vorgabe gegenüber dem Gesamtverantwortlichen TI benennen. Fachdienste VSDM, KTR-AdV und KTR-Consumer sind von dieser Anforderung ausgeschlossen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Konn\_Highspeed,

Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

Umfang und Zeitpunkt des Audits stimmt der Gesamtverantwortliche TI mit dem zuständigen Serviceverantwortlichen ab.

#### **GS-A 3917 - Bereitstellung der ITSM-Dokumentation bei Audits**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung von Audits auf Verlangen alle relevanten Informationen (z.B. TI-ITSM relevante Tickets im ITSM-System) im Rahmen der Umsetzung bzw. Erfüllung der betrieblichen Anforderungen bereitstellen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

### **4.1.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI**

#### **4.1.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM**

Eine Eskalation wird angestoßen, um eine gefährdete Zielerreichung dennoch sicherzustellen. In den "Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI" wird unter dem Begriff "Eskalation" prinzipiell eine hierarchische Eskalation verstanden. Funktionale Eskalationen sind im Umfang der definierten ITSM-Prozesse Zuweisungen bzw. Weiterleitungen von speziellen Aufgaben an andere Prozessbeteiligte.

#### **GS-A 3920 - Eskalationseinleitung durch den TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei übergreifenden Vorgängen eine hierarchische Eskalation an den Gesamtverantwortlichen TI einleiten, wenn einer der nachfolgenden Aspekte zutrifft:

- es kann kein serviceverantwortlicher TI-ITSM-Teilnehmer (entsprechend [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002]) ermittelt werden

ODER

- es kann keine Einigung über die Serviceverantwortung für den übergreifenden Vorgang mit anderen TI-ITSM-Teilnehmern erzielt werden

ODER

- es kann keine Einigung über die Lösungsunterstützung für den übergreifenden Vorgang mit anderen TI-ITSM-Teilnehmern erzielt werden

ODER

- es treten bei der Bewertung oder Durchführung eines Produkt-Changes schwerwiegende Konflikte auf

ODER



- es ist zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte eine übergeordnete Koordination notwendig.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### 4.1.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM

Der Gesamtverantwortliche TI kann bei Vorgängen der Priorität 1 "kritisch" und 2 "hoch" mit (produkt-)übergreifender Auswirkung eine Taskforce zur Behebung des Vorgangs bilden. Diese wird aus mehreren der am Betriebsprozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern zusammengesetzt.

##### GS-A 3922 - Mitwirkung bei Taskforces

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Aufforderung durch den Gesamtverantwortlichen TI an einer Taskforce zur Behebung von übergreifenden Vorgängen mit der Priorität 1 oder 2 teilnehmen, der Taskforce gemäß der zeitlichen Vorgabe der Aufforderung beitreten, die Lösungsfindung und die Erstellung des Abschlussberichtes unterstützen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

## 4.2 Incident Management

### 4.2.1 Prozessdurchführung Incident Management

#### 4.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren

##### 4.2.1.1.1 Übergreifenden Incident erfassen

Erlangt ein TI-ITSM-Teilnehmer Kenntnis über eine Servicestörung bzw. einen vom erwarteten Betriebsverhalten abweichenden Service muss er auf Basis der [GS-A\_3876] eine Vorprüfung vornehmen.

### GS-A 3876 - Prüfung auf übergreifenden Incident

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden gemeldeten Incident dahingehend prüfen, ob es sich um einen übergreifenden Incident handelt, für den zur Incident-Lösung die serviceverantwortlichen und/oder lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer und/oder der Gesamtverantwortliche TI herangezogen werden sollen. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

Sofern die Prüfung ergibt, dass ein übergreifender Incident vorliegt muss dieser gemäß [GS-A 3886-\*) im TI-ITSM-System erfasst werden. Pflichtangaben für die Ersterfassung werden vom TI-ITSM-System vorgegeben.

#### 4.2.1.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren

### GS-A 5449 - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „sicherheitsrelevant“

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Vorgang als „sicherheitsrelevant“ markieren, wenn die Vertraulichkeit bzw. Integrität eines schutzbedürftigen Informationsobjektes gefährdet ist. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

### GS-A 5450 - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „datenschutzrelevant“

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN eine Störung als „datenschutzrelevant“ markieren, wenn personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO betroffen sind. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]



hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

### GS-A 4125 - TI-Notfallerkennung

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN potenzielle TI-Notfälle im operativen Betrieb im Rahmen des Incident Managements feststellen. Potenzielle TI-Notfälle werden als Incidents der Priorität 1 mit Kennzeichnung „TI-Notfall“ klassifiziert.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

Gemeldete TI-Notfälle werden zuerst als potenziell aufgenommen, und es gilt Kapitel 12.3.5.1 und 12.3.5.2.

### GS-A 3884 - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Incidents

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur Ermittlung der Priorität eines übergreifenden Incidents die beiden Faktoren „Dringlichkeit“ und „Auswirkung“ festlegen.

**Tabelle 16: Tab\_Betr\_TIP\_026 INC - Festlegung der Dringlichkeit**

Dringlichkeit	Beschreibung
<b>Hoch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch die Störung stehen die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) nicht zur Verfügung bzw. nur so eingeschränkt, dass die Nutzung des Services nicht zumutbar ist.</li> <li>Die Sicherheit der TI ist nicht mehr gewährleistet.</li> <li>Die Störung der bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) lässt sich nicht durch eine Umgehungslösung unmittelbar beseitigen.</li> </ul>
<b>Mittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch die Störung stehen bereitgestellte Leistungen (und/oder Funktionen) erheblich eingeschränkt zur Verfügung. Die Nutzung des Services ist jedoch mit Einschränkungen möglich.</li> <li>Es ist absehbar, dass sich die Störung ausweitet, wenn keine Gegenmaßnahmen ergriffen werden.</li> </ul>
<b>Niedrig</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durch die Störung stehen die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) mit leichten Einschränkungen zur Verfügung.</li> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nicht oder nur unwesentlich zu.</li> </ul>

Tabelle 17: Tab\_Betr\_TIP\_027 INC - Festlegung von Auswirkung

Auswirkung	Beschreibung
<b>Hoch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf#2.3] vor.</li> <li>Der durch die Störung verursachte Schaden weitet sich schnell aus, falls nicht unmittelbar eine Lösung bereitgestellt werden kann.</li> <li>Die Störung führt zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit.</li> <li>Die Störung hat eine hohe Auswirkung in der öffentlichen Wahrnehmung und führt zu einem erheblichen Imageverlust der TI.</li> </ul>
<b>Mittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der vom TI-ITSM-Teilnehmer verantwortete Service ist nur mit sehr starken Einschränkungen nutzbar.</li> <li>Die Störung kann zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften führen, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit.</li> </ul>
<b>Niedrig</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der vom TI-ITSM-Teilnehmer verantwortete Service ist nur mit Einschränkungen nutzbar.</li> <li>Eine Verletzung gesetzlicher Vorschriften ist nicht gegeben.</li> </ul>

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die unter "Beschreibung" genannten Punkte sind durch ein logisches ODER verknüpft und sollen als nicht abschließende Beispiele zur Einschätzung dienen.

Die Ermittlung der Priorität erfolgt durch das TI-ITSM-System nach der Vorschrift in der "Tab\_Betr\_TIP\_009: Prioritätenmatrix".

Tabelle 18: Tab\_Betr\_TIP\_009 INC - Prioritätenmatrix

Dringlichkeit	Auswirkung			
		Hoch	Mittel	Niedrig
	Hoch	1	2	3

	<b>Mittel</b>	2	3	4
	<b>Niedrig</b>	3	4	4

#### 4.2.1.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen

Der Empfänger des übergreifenden Incidents muss bei Erhalt der Meldung seine (vermutete) Verantwortung verifizieren:

##### GS-A\_3902 - Prüfung auf Serviceverantwortung

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden an sie gerichteten übergreifenden Incident dahingehend prüfen, ob der Incident in der eigenen Serviceverantwortung liegt.  
**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

##### GS-A\_3904 - Annahme eines übergreifenden Incidents

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen übergreifenden Incident annehmen, wenn sie die Serviceverantwortung haben.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

##### GS-A\_3905 - Ablehnung eines übergreifenden Incidents

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung eines übergreifenden Incidents mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers,**

Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

#### 4.2.1.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer beginnt unverzüglich mit der Bearbeitung der Störung. Er dokumentiert im TI-ITSM-System die Lösung und die dafür notwendigen Aktivitäten nachvollziehbar. Dadurch können die Erkenntnisse für Diagnosen und Lösungen im Rahmen des Problem Managements genutzt werden.

##### GS-A\_3907 - Lösung von übergreifenden Incidents

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw. Annahme eines übergreifenden Incidents unverzüglich mit der Incident-Bearbeitung beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für den Incident herbeiführen und diesen beheben.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

##### A\_24983 - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 1 bis 2

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Incidents der Priorität 1 oder 2 unaufgefordert im Rahmen der vereinbarten organisatorischen Service Level eine Root Cause Analysis erstellen und an den Gesamtverantwortlichen TI fristgerecht übermitteln. Die notwendigen Informationen werden vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellt.

Hierbei kann eine erste Draft-Version durch den Gesamtverantwortlichen TI vorab eingefordert werden.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,](#)

##### A\_24984 - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 3 bis 4

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Incidents der Priorität 3 oder 4 auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen TI im Rahmen der vereinbarten organisatorischen Service Level eine Root Cause Analysis erstellen und an den

Gesamtverantwortlichen TI fristgerecht übermitteln.

Die notwendigen Informationen werden vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellt.

Hierbei kann eine erste Draft-Version durch den Gesamtverantwortlichen TI vorab eingefordert werden.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung,

Die für die Root Cause Analyse (RCA) relevanten organisatorischen Service Level (Reaktionszeit, Umsetzungszeit) für die finale RCA und der ersten Draft-Version befinden sich in [gemKPT\_Betr].

Die für die RCA zu erstellenden notwendigen Informationen werden in einem Formular in der Wissensdatenbank hinterlegt.

#### **A\_18405 - Erstellung einer Root Cause Analysis durch am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer**

Am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen der TI mit der Erstellung einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln.【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

#### **A\_18406 - Nachlieferung zu einer Root Cause Analysis**

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Rückfrage des Gesamtverantwortlichen der TI Informationen zur Root Cause Analysis nachreichen.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

#### 4.2.1.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern

Während der Lösungsfindung für einen übergreifenden Incident kann der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer andere TI-ITSM-Teilnehmern um Unterstützung bitten.

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer wechselt durch die Anfrage zur Lösungsunterstützung nicht. Der Empfänger dieser Anfrage wird den übermittelten Vorgang hinsichtlich seiner zu leistenden Lösungsunterstützung prüfen.

##### **GS-A\_5587 - Ablehnung der Lösungsunterstützung bei einem übergreifenden Incident**

TI-ITSM-Teilnehmer, die die Lösungsunterstützung eines übergreifenden Incidents ablehnen, MÜSSEN dies mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden TI-ITSM-Teilnehmer durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung möglich ist.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

#### 4.2.1.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen

Nachdem der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident gelöst hat, wird der meldende TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System informiert und zur Prüfung aufgefordert, sofern er den Incident nicht gegen sich selbst gestellt hat.

##### **GS-A\_5400 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Incidents**

Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden Incidents prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) über das TI-ITSM-System mitteilen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

##### **GS-A\_5250 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Incidents**

Wird die Lösung eines Incidents durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.



[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### 4.2.1.6 Übergreifenden Incident schließen

Nach erfolgreicher Verifikation erfolgt die vollständige Schließung des Incidents durch den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.

##### **GS-A\_3888 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incident**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Incident-Dokumentation sicherstellen, dass der Incident behoben ist. Ist der Incident nicht behoben, dann ist der bestehende Incident weiterzubearbeiten. Es beginnt keine erneute Lösungszeit.

Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) keine Rückmeldung durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN der übergreifende Incident geschlossen werden.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

##### **GS-A\_3889 - Schließung eines übergreifenden Incidents**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Behebung der Störung die Dokumentation eines übergreifenden Incidents abschließend bearbeiten und diesen Incident schließen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

## 4.3 Problem Management

### 4.3.1 Prozessdurchführung Problem Management

#### 4.3.1.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren

##### 4.3.1.1.1 Übergreifendes Problem erfassen

##### **GS-A 3958 - Problemerkennung durch TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN geeignete Maßnahmen implementieren, um proaktiv und reaktiv eine Problemerkennung zu ermöglichen.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

##### **GS-A 3959 - Prüfung auf übergreifendes Problem**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jedes erkannte Problem dahingehend prüfen, ob es sich um ein übergreifendes Problem handelt, für das zur Problem-Lösung die serviceverantwortlichen und/oder lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer sowie der Gesamtverantwortliche TI herangezogen werden sollen.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

Sofern die Prüfung ergibt, dass ein übergreifendes Problem vorliegt muss dieses gemäß GS-A\_3886-\* im TI-ITSM-System erfasst werden. Pflichtangaben für die Ersterfassung werden vom TI-ITSM-System vorgegeben.



#### 4.3.1.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren

### GS-A\_3964 - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Problems

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur Ermittlung der Priorität eines übergreifenden Problems die beiden Faktoren „Dringlichkeit“ und „Auswirkung“ festlegen.

**Tabelle 19: Tab\_Betr\_TIP\_102 PRO - Festlegung von Dringlichkeit**

Dringlichkeit	Beschreibung
Hoch	Das Problem muss schnellstmöglich gelöst werden, eine maximale negative Auswirkung liegt vor; ein Workaround ist nicht oder nur nach viel Aufwand vorhanden
Mittel	Das Problem sollte so schnell wie möglich gelöst werden; eine Auswirkung ist absehbar
Niedrig	Das Problem besteht, ist aber durch geeignete Maßnahmen unter Kontrolle. Es sollte in absehbarer Zeit gelöst werden.

**Tabelle 20: Tab\_Betr\_TIP\_103 PRO - Festlegung von Auswirkung**

Auswirkung	Beschreibung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf#2.3] vor.</li> <li>Das Incident Management konnte keinen Workaround zur Verfügung stellen</li> </ul>
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der TI-Service ist durch das Problem negativ beeinflusst und wird nicht wie vereinbart zur Verfügung gestellt.</li> <li>Es existiert ein Workaround, der aufwändig und nur schwer umzusetzen ist</li> </ul>
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der TI-Service wird durch das Problem negativ beeinflusst</li> <li>Es existiert ein Workaround, der einfach und ohne viel Aufwand umzusetzen ist</li> </ul>

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

Die unter "Beschreibung" genannten Punkte sind durch ein logisches ODER verknüpft und sollen als nicht abschließende Beispiele zur Einschätzung dienen.

#### 4.3.1.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen

Der Empfänger des übergreifenden Problems muss bei Erhalt der Meldung seine (vermutete) Verantwortung verifizieren.

##### GS-A 3975 - Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jedes an sie gerichtete übergreifende Problem dahingehend prüfen, ob das Problem in der eigenen Serviceverantwortung liegt.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

##### GS-A 3981 - Annahme eines übergreifenden Problems

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das übergreifende Problem annehmen, wenn sie die Serviceverantwortung haben.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

##### GS-A 3982 - Ablehnung eines übergreifenden Problems

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das abgelehnte übergreifende Problem mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers,**

Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

### 4.3.1.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen

#### 4.3.1.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer beginnt unverzüglich mit der Ursachenanalyse des Problems. Er wird im TI-ITSM-System die Ursache nachvollziehbar dokumentieren.

#### **GS-A\_3983 - Ursachenanalyse eines übergreifenden Problems durch Serviceverantwortlichen**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw. Annahme eines übergreifenden Problems unverzüglich mit der Problem-Bearbeitung beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für das Problem herbeiführen und dieses beheben.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

#### 4.3.1.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren

Die Lösungsentwicklung erfolgt durch den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer. Dabei kann er von anderen am Prozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern sowie vom Gesamtverantwortlichen TI unterstützt werden.

#### **GS-A\_3986 - Koordination bei übergreifenden Problems**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die Koordination zwischen allen erforderlichen Lösungs- bzw. Unterstützungsbeteiligten im Rahmen der Problemlösungsentwicklung übernehmen.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

Wird für die Lösung eines Problems eine Änderung an der TI benötigt, ist diese Änderung über den Change & Release Management-Prozess anzustoßen.

#### **GS-A\_3987 - Initiierung eines Change Request**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS während der Problemlösungsentwicklung einen Change Request über das TI-ITSM-System mit Verweis auf das zugrundeliegende Problem initiieren, in dem die Durchführung von Autorisierung, Entwicklung, Test und Implementierung der Lösung dokumentiert wird.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### *4.3.1.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets*

#### **GS-A\_5377 - Durchführung einer Problemstornierung**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN ein Problem stornieren, falls einer der folgenden Aspekte zutrifft:

- die ursächliche Störung, der bekannte Fehler oder die bekannte Ursache hat sich nachvollziehbar und dokumentiert erledigt;

ODER

- das Ticket wurde irrtümlich angelegt.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### **GS-A\_5588 - Abbruch der Problembearbeitung**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN die Problembearbeitung mit Zustimmung des Gesamtverantwortlichen TI abbrechen, falls die Auswirkungen des Problems und der Aufwand zu deren Behebung in keinem wirtschaftlichen oder sicherheitsrelevanten Verhältnis zueinander stehen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Der Gesamtverantwortliche TI wird die Stornierung oder den Abbruch eines Problems prüfen und alle Beteiligten informieren. Bei Ablehnung muss das Problem vom serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer erneut in die Lösungsbearbeitung übernommen werden.

#### 4.3.1.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem

Während der Erarbeitung einer Lösung für ein übergreifendes Problem kann der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer auf die Mitwirkung von anderen TI-ITSM-Teilnehmern angewiesen sein.

Die Unterstützungsleistung wird über das TI-ITSM-System angefordert. Die Lösungsverantwortung verbleibt beim serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.

##### GS-A\_5589 - Prüfung auf Verantwortung zur Lösungsunterstützung

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jede an sie gerichtete Anfrage zur Lösungsunterstützung eines übergreifenden Problems dahingehend prüfen, ob sie zur Lösungsunterstützung gemäß Betriebskonzept verpflichtet sind.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

##### GS-A\_3977 - Annahme der Verantwortung zur Lösungsunterstützung

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Anfrage zur Lösungsunterstützung eines übergreifenden Problems annehmen, wenn sie die gemäß TIP1-A\_7266 [gemKPT\_Betr] für die Servicekomponenten mitverantwortlich sind.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway,

Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### **GS-A 3976 - Ablehnung der Lösungsunterstützung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung der Lösungsunterstützung des übergreifenden Problems mit einer qualifizierten Rückmeldung an den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung erfolgen kann.  
 【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

### **4.3.2 Lösung für übergreifendes Problem prüfen**

Nachdem der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das übergreifende Problem gelöst hat, wird der problemmerkennende TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System informiert und zur Prüfung aufgefordert, sofern er das Problem nicht gegen sich selbst gestellt hat.

#### **GS-A 3988 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Problems**

Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden Problems prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) über das TI-ITSM-System mitteilen.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### **GS-A 3989 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems**

Wird die Lösung eines übergreifenden Problems durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt, MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das



übergreifende Problem erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

### 4.3.3 Übergreifendes Problem schließen

#### **GS-A\_3971 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Problem-Dokumentation sicherstellen, dass das Problem gelöst ist. Ist das Problem nicht gelöst, dann ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es beginnt keine erneute Lösungszeit.

Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) keine Rückmeldung durch den problemmerkennenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN das übergreifende Problem geschlossen werden.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anw\_aAdG-NetG, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **GS-A\_3990 - Schließung eines übergreifenden Problems**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Lösung des Problems die Dokumentation des übergreifenden Problems abschließend bearbeiten und das Problem schließen.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]**

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

### **GS-A\_3991 - WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden Problems**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach der Behebung eines übergreifenden Problems die Wissensdatenbank der TI um die relevanten Problemlösungsinformationen aktualisieren.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

#### **4.3.3.1 Problem - Kennzeichnung von Zeiträumen als "Pending"**

Während der Lösung eines übergreifenden Problems kann die Situation eintreten, dass ein serviceverantwortlicher TI-ITSM-Teilnehmer unverschuldet auf das Ergebnis anderer Aktivitäten warten muss. In der Regel sind dies administrative oder organisatorische Aktivitäten., die in Verantwortung anderer beteiligter Organisationen liegt. Ein Beispiel hierfür ist die Wartezeit auf einen Eskalationstermin.

#### **A\_24968 - Probleme während Lösungsphase als "Pending" kennzeichnen**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN für begründete administrativen oder organisatorische Aktivitäten, welche nicht durch ihn verschuldet und auch nicht planbar sind, beim Gesamtverantwortlichen TI veranlassen, dass ein spezifischer Zeitraum während der Lösungsphase eines Problems als "Pending" markiert wird. Die Entscheidung bzgl. der Markierung des Zeitraums liegt ausschließlich bei dem Gesamtverantwortlichen TI (Realisierung, Dauer, Zeitpunkt). [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

Die während der Lösungsbearbeitung mit dem als "Pending" gekennzeichneten Zeiträume werden bei der Berechnung der organisatorischen Service Level exkludiert (siehe auch [gemKPT\_Betr#5.2.1.3]).



## 4.4 Request Fulfillment

### 4.4.1 Prozessdurchführung Request Fulfillment

#### 4.4.1.1 Service Request erfassen

Eine Service Request-Meldung wird durch einen TI-ITSM-Teilnehmer oder zukünftigen TI-ITSM-Teilnehmer initiiert. Der gestellte Service Request richtet sich an den Serviceverantwortlichen laut Business Servicekatalog. Dieser besitzt die Bearbeitungsverantwortung.

Die Erstellung eines Service Requests erfolgt im TI-ITSM-System.

#### **GS-A\_5590 - Nutzung Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den im TI-ITSM-System veröffentlichten Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests nutzen und alle geforderten Informationen laut der dort genannten Servicebeschreibung dem Service Request beifügen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_APOVZD, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_ZD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### 4.4.1.2 Service Request prüfen

Ein Service Request wird vom Serviceverantwortlichen auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft.

#### **GS-A\_5351 - Prüfung von Service Requests**

Der Serviceverantwortliche MUSS den Service Request eines TI-ITSM-Teilnehmers auf Vollständigkeit und Plausibilität prüfen.

[verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_eRp\_FD, Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Der Serviceverantwortliche kann eine Priorisierung des Service Requests anhand der Geschäftsanforderung (z.B. Zulassungstermine, Projektfortschritt etc.) vornehmen.

#### 4.4.1.3 Service Request erfüllen

Für die Bearbeitung des Service Requests ist der Serviceverantwortliche zuständig. Er organisiert die Weiterleitung des Service Requests und stellt dem Melder die Lösung zur Verfügung.

#### **GS-A\_5352 - Lösung bzw. Bearbeitung des Service Requests**

Der Serviceverantwortliche MUSS sicherstellen, dass jeder Service Request gemäß Bedingungen des Servicekataloges (SLA) bearbeitet und abgeschlossen wird.

[verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_eRp\_FD,

Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### 4.4.1.4 Service Request verifizieren und schließen

Die Lösung wird an den Melder des Service Requests über das TI-ITSM-System übermittelt.

##### GS-A 5591 - Verifikation des Service Requests

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Verifikation eines ausgeführten Services gemäß der im Servicekatalog beschriebenen Angaben durchführen und das Ergebnis im TI-ITSM-System dokumentieren.

【verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_SMC-B, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Je nach Vorgabe des Servicekatalogs können der Serviceverantwortliche, der Melder oder weitere TI-ITSM-Teilnehmer an der Verifikation beteiligt sein. Die Verifikation kann entfallen, sofern der Servicekatalog keine Angaben hierzu macht.

Der Service Request wird nach positivem Abschluss der Verifikationsmaßnahmen oder Ablauf der Verifikationsfrist im TI-ITSM-System geschlossen.

##### GS-A 5592 - Schließung des Service Requests

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor Schließung eines Service Requests die fehlerfreie Lieferung des Services durch den Servicenehmer verifizieren lassen. Bei negativer Verifikation ist für diesen Service kein neuer Request zu stellen. Stattdessen ist der bestehende Service Request weiterzubearbeiten.

【verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_eRp\_FD, Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

##### GS-A 5593 - Schließung des Service Requests ohne Verifikation

TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN Service Requests schließen, wenn die Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) ohne Rückmeldung überschritten ist.

【verbindlich, <=, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_eRp\_FD, Anb\_TIM\_Client, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_NCPeH\_FD,

Anb\_TIM\_FD, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

## 4.5 Configuration Management

### 4.5.1 Begriffsbestimmungen

#### 4.5.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)

Ein Konfigurationselement (Configuration Item, kurz: CI) ist eine formalisierte Beschreibung einer zum Betrieb erforderlichen Komponente über deren gesamten Lebenszyklus. Konfigurationselemente werden durch das Configuration Management dokumentiert und im TI-ITSM-System verwaltet. Ein CI wird eineindeutig durch eine CI-ID identifiziert.

Aufbau Configuration Item ID (CI-ID):

Entspricht dem Wertebereich vom XML-Datentyp „string“ mit Pattern "CI-[0-9]{7}". Fixe Länge: 10 Zeichen.

##### **A\_17764 - Verwendung CI-ID**

Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die von dem Gesamtverantwortlichen TI vorgegebene CI-ID für jede von ihm betriebene Produktinstanz verwenden. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_SigD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_AktenSystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die CI-ID wird automatisiert vom GTI vergeben und dem TI-ITSM-Teilnehmer im Rahmen der betrieblichen Prozesse mitgeteilt. Eine CI-ID repräsentiert Konfigurationsdaten des betreffenden Konfigurationselements (CIs), die in der CMDB des TI-ITSM-Systems gespeichert sind (bspw. Produkttyp, Produkt, Betriebsumgebung und Anbieter). Diese Daten können unterschiedlicher Art und Detaillierungsgrad sein (bspw. Standorte, Instanzen, weitere Konfigurationsdaten). Die CI-ID wird u. a. bei der Identifizierung von Rohdaten-Performance-Berichten (siehe [gemSpec\_Perf#2.5.1]) oder bei der Durchführung von Produkt-Changes im Rahmen des betrieblichen Change Management-Prozesses verwendet.

### 4.5.2 Prozessdurchführung Configuration Management

#### 4.5.2.1 Konfigurationsdaten pflegen

TI-ITSM-Teilnehmer führen Änderungen nur unter Kontrolle des Change & Release Managements sowie des Request Fulfillments durch. Nach erfolgreicher Durchführung der Änderungsprozesse stehen die aktualisierten Daten den TI-ITSM-Teilnehmern bzw. dem

Gesamtverantwortlichen TI zur Wahrnehmung der jeweiligen Rolle bedarfsgerecht im TI-ITSM-System zur Verfügung.

#### **GS-A 4114 - Bereitstellung von TI-Konfigurationsdaten**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN entsprechend ihrer Rolle (vgl.

[gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002]) TI-Konfigurationsdaten mit dem

Gesamtverantwortlichen TI zu Beginn der Serviceerbringung initial abstimmen und im TI-ITSM-System hinterlegen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die **Instance-ID** sind gemäß [gemSpec\_OM#GS-A\_3856-02] ebenfalls als **TI-Konfigurationsdaten** mit dem Gesamtverantwortlichen TI initial und bei Änderung abzustimmen. Neu vergebene Instance-ID entsprechen der in Kapitel 6.1.1 beschriebenen CI-ID.

#### **GS-A 5594 - Identifikation von TI-Konfigurationsdaten**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten gemäß Konfigurationsschema im TI-ITSM-System ermitteln und definieren.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **GS-A 4115 - Datenänderung für TI-Konfigurationsdaten**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten über den gesamten Zeitraum der Serviceerbringung aktuell halten und im TI-ITSM-System hinterlegen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Spezifische Anforderungen an die Versionierung der Produkte und der logischen Produktinstanzen sind gemäß [gemSpec\_OM] zu beachten.

#### 4.5.2.1.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-Changes

Sofern ein Change lokal autorisiert wurde, müssen die geänderten Produktdaten an das Configuration Management übermittelt werden.

#### **GS-A\_4399 - Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von lokal autorisierten Produkt-Changes**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach dem Abschluss (nach der Produktivsetzung des Produkt-Changes) von lokal autorisierten Produkt-Changes die geänderten Produktdaten an das TI-ITSM-System übermitteln.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

## 4.6 Change & Release Management

### 4.6.1 Prozessdurchführung Change & Release Management

#### 4.6.1.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen

Produktänderungsbedarfe können durch verschiedene Einflussfaktoren bei den TI-ITSM-Teilnehmern festgestellt werden. Diese können sich aus dem Incident Management, dem Problem Management oder auch durch Änderungsbedarfe eines Produktes ergeben.

#### **A\_13575 - Qualität von RfC**

Der RfC-stellende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die RfC so formulieren, dass der Umfang und der Bedarf in sich vollständig ist, so dass der Gesamtverantwortliche TI den RfC ohne Hinzuziehung weiterer Dokumente bewerten kann. [verbindlich, <=, Anb\_SMC-B,

Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Nicht vollständig erfasste RfC werden vom TI-ITSM-System nur gespeichert, nicht an den Gesamtverantwortlichen TI zur Bewertung und Autorisierung weitergeleitet.

#### **GS-A\_4400 - Produkt-RfC (Master-Change) erstellen**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für genehmigungspflichtige Produktänderungen einen Produkt-RfC (Master-Change) im TI-ITSM-System erstellen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### GS-A\_4398 - Prüfung auf genehmigungspflichtige Produktänderung

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden festgestellten Produktänderungsbedarf einer Prüfung gemäß der unten abgebildeten Tab\_Betr\_TIP\_024 CHG - Vorprüfung Produktänderungsbedarf unterziehen. Dabei ist - durch Feststellung der Wechselwirkungen mit anderen Produkten sowie der Abweichung von Produkttypvorgaben - zu prüfen, ob es sich um eine genehmigungspflichtige Produktänderung handelt.

**Tabelle 21: Tab\_Betr\_TIP\_024 CHG - Vorprüfung. Produktänderungsbedarf**

Change Typ	Wechselwirkungen mit anderen Produkten (an den Schnittstellen)	Abweichung von Produkttypvorgaben
lokal autorisiert	Nein	Nein
<b>genehmigungspflichtig</b>	Nein	Ja
<b>genehmigungspflichtig</b>	Ja	Nein
<b>genehmigungspflichtig</b>	Ja	Ja

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### GS-A\_5597 - Produkt-RfC (Sub-Changes) erstellen

Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS zur Umsetzung der Änderungen des Master-Changes in den konkreten Betriebsumgebungen die abgeleiteten Sub-Changes auf Basis des autorisierten Master-Changes und der abgestimmten Rahmenbedingungen stellen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster,



Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

Lokal autorisierte Changes sind informationspflichtig im Rahmen des Configuration Managements (siehe [GS-A\_4399]).

Um die Wirksamkeit eines Produkt-Changes nachzuweisen, ist eine Verifikation notwendig. Hiermit wird nachgewiesen, dass der Produkt-Change wie geplant implementiert wurde und die TI-Fachanwendungen weiterhin verfügbar und funktional sind. Die Verifikationsbeschreibung ist Bestandteil des Master-Changes.

#### **GS-A\_5599 - Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes im RfC**

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS für diesen eine Verifikation beschreiben, welche die Wirksamkeit des Changes nachweist.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### **GS-A\_5600 - Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen im RfC**

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS eine Verifikation beschreiben, welche die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit und -Funktionalität der entsprechenden Anwendungsfälle nach der vollständigen Implementierung des Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen nachweist.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### **GS-A\_5370 - Prüfung auf Emergency Change**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Grundlage der in Tabelle Tab\_Betr\_TIP\_048 CHG - Kriterien für Emergency Changes genannten Kriterien prüfen, ob die Notwendigkeit zur Durchführung eines Emergency Change besteht.

**Tabelle 22: Tab\_Betr\_TIP\_048 CHG - Kriterien für Emergency Changes**

Definition	Kriterien
EMERGENCY	<ul style="list-style-type: none"> <li>kritische Situation, Incident klassifiziert mit</li> </ul>

CHANGE	<p>„Priorität 1“, gemäß Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix und eingeschränkte Testmöglichkeiten für die hier einsetzbare Lösung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incident, kategorisiert als „TI-Notfall“</li> <li>• vom Gesamtverantwortlichen TI und/oder EMC bestätigter TI-Notfall</li> <li>• Fehlgeschlagener Produkt-Change; der nicht mit üblichen Mitteln zurückgenommen werden kann, d. h. unzureichende Fallback-Möglichkeiten und/oder mögliche Auswirkungen auf andere TI-Services</li> <li>• Unmittelbare Notwendigkeit, einen kritischen Sicherheitsvorfall durch Einsatz eines „Emergency Security Patches“ zu beseitigen</li> </ul>
--------	---

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### 4.6.1.2 Produkt-Change: RfC bewerten

Die Bewertung und Autorisierung eines RfC obliegt dem Gesamtverantwortlichen TI. Um diese Aufgabe wahrzunehmen ist er ggf. auf die Unterstützung weiterer TI-ITSM-Teilnehmer angewiesen.

##### **GS-A\_4402 - Mitwirkungspflicht bei der Bewertung vom Produkt-RfC**

Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewertung eines Produkt-RfC mitwirken. Die Mitwirkung erfolgt innerhalb der Bewertungsphase im BCB oder bilateral zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen TI.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Damit der Gesamtverantwortliche TI die Aufgabe der Bewertung und Autorisierung in angemessener Qualität durchführen kann sind Bearbeitungsfristen festgelegt.

##### **GS-A\_5610-02 - Bearbeitungsfristen in der Bewertung von Produkt-Changes**



Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN mindestens folgende Change-Bewertungszeiten des GTI bei der Erstellung und Umsetzungsplanung (im Sinne Vorlaufzeiten vor Implementierungsbeginn) eines RfC berücksichtigen:

- Produkt-Change (Master): mindestens 5 Werktage (zwischen Beantragung und Umsetzung)
- Produkt-Change (Sub): mindestens 3 Werktage (zwischen Beantragung und Umsetzung)

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

Werden diese Fristen nicht eingehalten, so kann der Gesamtverantwortliche TI die Bewertung des Changes ablehnen. Dies führt zu einer Stornierung des RfC bzw. des gesamten Change-Vorgangs.

#### 4.6.1.3 Produkt-Change: RfC genehmigen

Der realisierende TI-ITSM-Teilnehmer hat sich die für die Autorisierung notwendigen Genehmigungen des Gesamtverantwortlichen der TI einzuholen.

##### **GS-A 5611 - Umsetzung von autorisierten RfC**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Umsetzung eines RfC die Autorisierung des Gesamtverantwortlichen TI einholen. Ausnahmeregelungen beziehen sich einzig auf Emergency Changes.

**[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### 4.6.1.4 Produkt-Change umsetzen

Die Umsetzung des autorisierten Produkt-Changes obliegt dem zuständigen TI-ITSM-Teilnehmer. Die Umsetzung eines Master-Changes bedeutet, dass im nächsten Schritt die konkreten Sub-RfC durch den TI-ITSM-Teilnehmer gestellt werden.

Die Umsetzung von Sub-RfC bedeutet die konkrete Änderung eines Produktes und damit einer logischen Produktinstanz in der jeweiligen Betriebsumgebung. Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass jede Änderung eines Produkts von der RU über die TU bis zur PU sequenziell durchgeführt werden muss. Ausnahmen davon müssen im Rahmen des Master-Changes zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbart werden.

Die Referenzumgebung (RU) und die Testumgebung (TU) werden vom Gesamtverantwortlichen TI koordiniert. Der realisierende TI-ITSM-Teilnehmer stimmt sich mit der testkoordinierenden Instanz ab und berücksichtigt diese Abstimmung in der Ausprägung der entsprechenden Sub-RfC (RU und TU).

#### **GS-A 4419 - Nutzung der Testumgebung (RU/TU)**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Anforderungen und die geplante Belegung an die Nutzung der Referenzumgebung (RU) und der Testumgebung (TU) für ihre Produkttests mit dem Gesamtverantwortlichen TI abstimmen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **GS-A 4417 - Stetige Aktualisierung des Change-Datensatzes im TI-ITSM-System**

Realisierende TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die interne Dokumentation der Planungs- und Realisierungsdaten von autorisierten Produkt-Changes stetig im TI-ITSM-System aktuell halten.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

### **4.6.1.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren**

#### **A 24799 - ChangeManagement - e2e-Funktionsprüfung nach Change**

Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach der Durchführung eines jeden Changes durch geeignete Maßnahmen überprüfen, dass die Funktionalität beim Client wie erwartet wieder hergestellt ist bzw. noch immer/weiterhin besteht.

[verbindlich, <=, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### **GS-A 5601 - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes**

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, SOLL eine Verifikation durchführen, welche die Wirksamkeit des Changes nachweist. Der TI-ITSM-Teilnehmer SOLL dem Gesamtverantwortlichen TI die entsprechenden Nachweise vorlegen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV,

Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### **GS-A\_5602 - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen**

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, SOLL auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen TI eine Verifikation durchführen, welche die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit und -Funktionalität eines entsprechenden Anwendungsfalls der veränderten Produktinstanz nachweist. Der TI-ITSM-Teilnehmer SOLL dem Gesamtverantwortlichen TI die entsprechenden Nachweise vorlegen.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### **A\_18407 - Unterstützung bei Change-Verifikation**

TI-ITSM-Teilnehmer, deren Service von einem Produkt-Change betroffen ist, MÜSSEN nach der Change-Implementierung bei der Ende-zu-Ende-Verifikation unterstützen.

【verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung】

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Der Gesamtverantwortliche TI legt den Teilnehmerkreis zur Verifikation im Rahmen der Produkt-Change-Freigabe fest.

#### **4.6.1.6 Produkt-Change abschließen**

Sind die Umsetzungsarbeiten abgeschlossen, kann der Change nach erfolgreicher Verifikation und abschließender Dokumentation geschlossen werden.

### **GS-A\_4407 - Bereitstellung der Dokumentation des Change Managements für genehmigungspflichtige Produkt-Changes**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für jeden genehmigungspflichtigen Produkt-Change eine Dokumentation der Aktivitäten und Nachweise im TI-ITSM-System ablegen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

Nach Abschluss des letzten Sub-RfC ist der zugehörige Master-RfC ebenfalls vom TI-ITSM-Teilnehmer abzuschließen. Dabei kann der TI-ITSM-Teilnehmer Anforderungen an zukünftige Durchführungen ähnlicher Art, die zur Optimierung des Durchführungsprozesses dienen, an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.

#### **GS-A\_4425 - Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von genehmigten Produkt-Changes**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN mit erfolgreichem Abschluss oder Abbruch des Produkt-Changes eine Bewertung des Master-Changes durchführen und dabei gegebenenfalls erkannte Potenziale für mögliche Optimierungen zukünftiger Durchführungen von Produkt-Changes dem Gesamtverantwortlichen TI mitteilen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Der Gesamtverantwortliche TI wird nach einem ggf. mit dem durchführenden TI-ITSM-Teilnehmer abschließenden Post Implementation Review (PIR) den Master-Change und damit den Gesamtvorgang schließen.

### **4.6.2 Abweichungen im Prozessablauf**

Bei einer festgestellten Abweichung des dem aktuellen Produkt-Change zugrunde liegenden Produkt-RfC wird der Gesamtverantwortliche TI entscheiden, welche Konsequenzen die Feststellung bzw. Abweichung auf die weitere Durchführung des Produkt-Changes hat und welche Maßnahmen zu treffen sind.

Dazu wird sich der Gesamtverantwortliche TI mit dem durchführenden TI-ITSM-Teilnehmer und bei Bedarf mit den beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern beraten. Die Ergebnisse werden vom Gesamtverantwortlichen TI im TI-ITSM-System dokumentiert, ebenso wie eine eventuelle Status-Änderung des Produkt-Changes (bspw. Stornierung). Die beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer werden vom Gesamtverantwortlichen TI hierüber abschließend per E-Mail informiert.

#### **GS-A\_4418 - Übermittlung von Abweichungen vom Produkt-RfC**

TI-ITSM-Teilnehmer, die während der Umsetzung des autorisierten Produkt-Changes Abweichungen zur Planung in Bezug auf zeitliche, inhaltliche und in der Auswirkung im

Produkt-RfC feststellen, MÜSSEN diese unverzüglich dem Gesamtverantwortlichen TI melden.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

Festgestellte schwerwiegende Konflikte bei der Bewertung oder Durchführung eines Produkt-Changes sind gemäß [GS-A\_3920] an den Gesamtverantwortlichen TI zu eskalieren.

Stellen die an einem Produkt-Change beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer negative Auswirkungen einer Änderung während der Umsetzung fest, so kann der Gesamtverantwortliche TI die Durchführung des im Produkt-Change hinterlegten Fallbackplans anweisen.

#### **GS-A 4424 - Umsetzung des Fallbackplans**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Fallbackplan nach den Vorgaben des Gesamtverantwortlichen TI erstellen und - bei erkannter Notwendigkeit während des Change Deployments - umsetzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

### **4.6.3 Verfahren für einen Standard-Change**

Um eine effiziente Durchführung von unkritischen, zeitlich gut planbaren und wiederholt durchzuführenden "Routine" Produkt-Changes zu gewährleisten, können Changes als Standard-Changes durchgeführt werden.

Standard-Changes werden durch den Gesamtverantwortlichen TI im Rahmen des Change Managements definiert. Jeder Change durchläuft zunächst den Non-Standard Change-Prozess. Aus einem Non-Standard-Change wird ein Standard-Change, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Erstmalige, fehlerfreie Ausführung des Non-Standard-Changes und
- Minimales Risiko bei der Ausführung.

#### **GS-A 5366 - Mitwirkungspflicht der TI-ITSM-Teilnehmer bei der Festsetzung von Standard-Produkt-Changes**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur abschließenden Kategorisierung von Produkt-Changes als „Standard-Change“ den Gesamtverantwortlichen TI unterstützen, indem sie die zur Prüfung erforderlichen Inhalte auf Anforderung an den Gesamtverantwortlichen TI liefern. TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die zukünftige Umsetzung des Produkt-Changes als „Standard-Change“ die zum jeweiligen Produkt-Change dazugehörigen Umsetzungsaktivitäten dokumentieren und diese dem Gesamtverantwortlichen TI übergeben.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Die Abstimmung der Standard-Changes findet im Rahmen des Post Implementation Reviews statt.

#### 4.6.4 Verfahren für einen Emergency-Change

##### **GS-A\_5378 - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Umsetzung eines Emergency-Changes die zeitliche Kritikalität beachten, d. h., die eingetretene Notsituation schnellstmöglich beseitigen und bei der Umsetzung den Anweisungen (Freigabe, Ablehnung, Testanforderungen, Dokumentation) des Gesamtverantwortlichen TI folgen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

##### **GS-A\_5361 - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI außerhalb der Servicezeit - und daraus resultierenden fehlenden Freigabe - einen Emergency Change in eigenem Ermessen durchführen.

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN dabei das Zutreffen aller drei folgenden Bedingungen beachten:

1. Es handelt sich nach fachlich-fundierter Bewertung des TI-ITSM-Teilnehmers um eine Notsituation, die nur durch einen Emergency-Change gelöst werden kann.
2. Der TI-ITSM-Teilnehmer wird nach erfolgter Umsetzung des Emergency-Changes unverzüglich die Dokumentation im TI-ITSM-System erstellen und an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.
3. Es entstehen - soweit durch den TI-ITSM-Teilnehmer in dieser Situation erkennbar - durch die Umsetzung des Emergency Changes keine finanziellen Auswirkungen für den Gesamtverantwortlichen TI.



[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

## 4.7 Knowledge Management

### 4.7.1 Prozessdurchführung Knowledge Management

#### 4.7.1.1 Wissen identifizieren und übermitteln

##### **GS-A 4117 - Informationsbereitstellung durch TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer KÖNNEN Produkt- bzw. Serviceinformationen, mögliche Störungsursachen und Hinweise zu deren Behebung elektronisch an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln und stets aktuell halten.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Der Gesamtverantwortliche TI stellt dazu die Wissensdatenbank zur Verfügung. TI-ITSM-Teilnehmer können mit einem qualifizierten Link auf Inhalte ihrer eigenen (lokalen) Wissensdatenbank verweisen. In diesem Fall müssen sie mindestens sicherstellen, dass:

- Der Link verweist auf den konkreten Sachverhalt .
- Der Link ist erreichbar und verweist auf die jeweils aktuellen Informationen.
- Eine Zusammenfassung der verlinkten Produkt- bzw. Serviceinformationen wird für die Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt.
- Diese Zusammenfassung wird in der Wissensdatenbank aktuell gehalten.

Beispiele für Produkt- und Serviceinformationen sind:

- Gebrauchs- und Installationsanleitungen,
- FAQs,
- Fehlerbehandlungsroutinen (Error Codes, deren mögliche Ursachen sowie geeignete Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung),



- Erkenntnisse von übergreifendem Interesse aus TI-ITSM-Prozessen.

### **GS-A 5603 - Eingangskanal für Informationen von TI-ITSM-Teilnehmern**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellten Eingangskanal für die Einlieferung von Informationen nutzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

[DOPPELT SICH EIGENTLICH MIT GS-A\\_4088-01 -> oder?](#)

Der Gesamtverantwortliche TI wird die TI-ITSM-Teilnehmer über die etablierten Kommunikationsschnittstellen informieren, auf welchem Weg und in welcher Form Informationen für die Wissensdatenbank bereitgestellt werden müssen.

## **4.8 Service Level Management**

### **4.8.1 Prozessdurchführung Service Level Management**

#### **4.8.1.1 Messung der Service Level**

Das TI-ITSM-System ermittelt alle übergreifenden organisatorischen Service Level automatisch während der TI-ITSM-Prozessbearbeitung. Alle anderen Service Level, bspw. technische Service Level oder lokale organisatorische Service Level werden vom TI-ITSM-Teilnehmer gemessen und an das TI-ITSM-System übermittelt.

Damit wird sichergestellt, dass alle durch einen TI-ITSM-Teilnehmer zu erbringenden Service Level, übergreifend und lokal sowie technisch und organisatorisch, zentral dokumentiert werden.

### **GS-A 4100 - Messung der Service Level**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle nicht durch das TI-ITSM-System gemessenen Service Level gemäß [gemKPT\_Betr] bzw. [gemSpec\_Perf] messen.[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### 4.8.1.2 Bereitstellung des Service Level Reports

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer muss die von ihm zu verantwortenden Service Level prüfen, ggf. erfassen, kommentieren und für die weitere Verarbeitung im TI-ITSM-System freigeben.

Der Gesamtverantwortliche TI wird für die Erfassung der lokalen Messergebnisse eine Schnittstelle im TI-ITSM-System zur Verfügung stellen.

##### GS-A\_5604 - Bewertung der Messergebnisse

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in allen Fällen einer Untererfüllung der gemessenen Werte von den Zielwerten eine Begründung für die Untererfüllung sowie eine Information zu getroffenen und geplanten Maßnahmen angeben.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

##### GS-A\_4101 - Übermittlung der Service Level Messergebnisse

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Service Level Messergebnisse an die durch den Gesamtverantwortlichen TI benannte Kommunikationsschnittstelle übermitteln.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### 4.8.1.3 Teilnahme am Service Review

Service Reviews werden zur Feststellung von notwendigen Optimierungsaktivitäten – sowohl auf Ebene der Vorgaben als auch auf Ebene der Umsetzung – durchgeführt.

Service Reviews erfolgen bei Bedarf und werden durch den Gesamtverantwortlichen TI einberufen. Die Art der Durchführung des Service Reviews wird durch den Gesamtverantwortlichen TI festgelegt (bspw. Telefonkonferenz, E-Mail).

TI-ITSM-Teilnehmer, die Optimierungsaktivitäten eigenverantwortlich definiert haben, erfassen diese im Service Level Report.

##### GS-A\_4397 - Teilnahme am Service Review

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN am Service Review teilnehmen und die bilateral vereinbarten Optimierungsaktivitäten umsetzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Herst\_FdV, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client,

Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

Sollten die im Service Review zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen TI vereinbarten Optimierungen keinen belastbaren Erfolg zeigen, so steht dem Gesamtverantwortlichen TI als weitere Option die Durchführung von Audits gem. [GS-A\_4855-02] offen. Damit sollen erkannte prozessuale Defizite – insbesondere in den Prozessen Incident, Problem, Request Fulfillment und Change Management – sowie technische Defizite (Performance Zielwerte der von TI-ITSM-Teilnehmern verantworteten TI-Produkte) beseitigt werden.

#### **A\_24800 - Service Review - Auskunft Servicebedarf**

Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS im Rahmen der Service-Review-Meetings Auskunft über die Servicebedarfe seiner Nutzer geben (qualitativ und quantitativ).

[verbindlich, <=, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

## **4.9 Performance Management**

### **4.9.1 Prozessdurchführung Performance Management**

#### **4.9.1.1 Performance bewerten, planen und steuern**

Die Performance-Bewertung beinhaltet die Feststellung, Überwachung und Analyse der definierten Kenngrößen und Parameter. Des Weiteren bildet sie die Grundlage für die Planung einer rechtzeitigen Bereitstellung der notwendigen Kapazitäten und Verfügbarkeiten in der TI-Infrastruktur. Hierbei werden sowohl zukünftige Leistungsanforderungen und -angebote als auch Änderung im Nutzungsverhalten und von technischen Rahmenbedingungen berücksichtigt.

#### **GS-A\_5606 - Unterstützung bei Definition von Kapazitätsanforderungen**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anforderung des Gesamtverantwortlichen TI an Gesprächen zur Bewertung der aktuellen Kapazitätssituation teilnehmen. Sie MÜSSEN den Gesamtverantwortlichen TI bei der Entwicklung und Definition von zukünftigen Kapazitätsanforderungen unterstützen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI\_Host, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anw\_aAdG-NetG, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anw\_aAdG\_aAdG-NetG-TI, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

Die eigentliche Entwicklung von Maßnahmen bei festgestellten und diagnostizierten Anforderungsbedarfen und deren Nachverfolgung erfolgt in den jeweils zutreffenden ITSM-Prozessen und werden dort dokumentiert (bspw. Problem-Management, Change-Management).

## 4.9.2 Redundanzkonzept

Das Redundanzkonzept basiert auf einer Business Impact Analyse gemäß [ISO/TS 22317:2021]. Es identifiziert betriebliche Risiken, die durch den Einsatz bestimmter Dienste oder Komponenten entstehen. Diese Risiken können zu organisatorischen und/oder betrieblichen Einschränkungen führen. Auf dieser Grundlage werden spezifische Maßnahmen abgeleitet, um das Anforderungsprofil der Spezifikation zu erfüllen. Ziel ist es, einen kontinuierlichen und sicheren Betrieb zu gewährleisten und Einschränkungen durch Ausfälle zu minimieren oder vollständig zu vermeiden.

<...>

### A\_25903 - Redundanz - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Redundanzkonzept

Der TI-ITSM Teilnehmer MUSS in dem Redundanzkonzept die nachfolgenden Themen betrachten.

#### 1. Einleitung

##### 1.1. Zielstellung

#### 2. Standorte der Rechenzentren

#### 3. Risikoanalyse

##### 3.1. Identifizierung potentieller Ausfallpunkte

##### 3.2. Gefährdungsübersicht

##### 3.2.1. Physische Gefährdungen (z.B. Feuer, Überschwemmung)

##### 3.2.2. Technische Gefährdungen (z.B. Hardwareausfälle, Netzwerkausfälle)

##### 3.2.3. Menschliche Gefährdungen (z.B. Bedienfehler, Sabotage)

##### 3.2.4. Umweltbezogene Gefährdungen (z.B. Stromausfall, Naturkatastrophen)

##### 3.3. Bewertung der Auswirkungen von Ausfällen (Auswirkung auf TI)

##### 3.4. Maßnahmen Risikominimierung

##### 3.5. Kontinuierliche Überwachung und Überprüfung

#### 4. Redundanzstrategien

##### 4.1. Physische Redundanz (z.B. N+1, 2N, 2N+1)

##### 4.2. Logische-Redundanz (z.B. Failover, Load Balancing)

##### 4.3. Geografische-Redundanz

##### 4.4. Kombination und Integration verschiedener Redundanzstrategien

#### 5. Implementierung

##### 5.1. Auswahl der geeigneten Redundanzlösung

##### 5.2. Planung und Umsetzung der Redundanzlösung

#### 6. Überwachung und Wartung

##### 6.1. Monitoring-Systeme und Tools

##### 6.2. Wartungsstrategien und -plänen

##### 6.3. Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung des Redundanzkonzepts

#### 7. Schulung und Sensibilisierung

- 7.1. Schulungsprogramme für Mitarbeiter
- 7.2. Sensibilisierung für Redundanz und Risikomanagement
- 7.3. Dokumentation und Nachweise

#### 8. Dokumentation und Berichterstattung

- 8.1. Anforderungen an die Dokumentation
- 8.2. Berichterstattung über Redundanz und Risikomanagementmaßnahmen
- 8.3. Audit- und Zertifizierungsergebnisse

#### 9. Zusammenfassung und Ausblick

#### 10. Anhang

- 10.1. Detaillierte technische Spezifikationen der Redundanzlösungen
- 10.2. Weitere relevante Dokumentationen und Ressourcen

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, Sich.techn. Eignung: Dokumentenprüfung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

**UND** Sich.techn. Eignung: Dokumentenprüfung

### **A\_25902 - Redundanz - Bereitstellung Redundanzkonzept**

Der TI-ITSM Teilnehmer MUSS auf Basis der definierten Performancevorgaben und der durchgeführten Business Impact Analyse (siehe [ISO/TS 22317:2021])

- ein Redundanzkonzept erstellen, das sich an den Leitlinien von Industriestandards für Planung, Aufbau und dem kontinuierlichen Betrieb von Rechenzentren orientiert,
  - in dem eine Identifizierung von Redundanzstrategien,
  - eine risikobasierte Bewertung insbesondere in Bezug auch auf mögliche Gefährdungen erfolgt

Bereits bestehende Zertifizierungen können nachgenutzt werden, wenn sie Bereiche der Business Impact Analyse bereits abdecken.

Das Redundanzkonzept ist der gematik im Rahmen der Zulassung oder auf Anfrage in aktualisierter Form unverzüglich vorzulegen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, Sich.techn. Eignung: Dokumentenprüfung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

### **A\_26014 - Redundanz - Umsetzung Redundanzkonzept**

Der TI-ITSM Teilnehmer MUSS die aus dem Konzept abgeleiteten Maßnahmen und die dafür geeignete Redundanzstrategie umsetzen. Die Umsetzung kann in Abstimmung mit dem Gesamtverantwortlichen TI in Ausbaustufen erfolgen.[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, Sich.techn. Eignung: Dokumentenprüfung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

#### **A\_25917 - Redundanz - Kontrollierte Validierung des Redundanzkonzept**

Der TI-ITSM Teilnehmer MUSS in Abstimmung mit dem Gesamtverantwortlichen TI mindestens einmal jährlich eine praktische Validierung des vorliegenden Redundanzkonzeptes durchführen.

Die Validierung des Redundanzkonzeptes ist möglichst in allen angebotenen Betriebsumgebungen durchzuführen. Dabei sollen unterschiedliche Ausfallszenarien praktisch überprüft und die zur Wiederherstellung erforderlichen Tätigkeiten erfasst und mit dem Konzept abgeglichen werden. Es ist maßgeblich darauf zu achten, dass die im Redundanzkonzept angegebenen Wiederherstellungszeiten eingehalten werden. Werden bei dieser Durchführung Abweichungen vom Konzept oder den erwarteten Zeiten festgestellt, so sind vom Anbieter in Abstimmung mit dem Gesamtverantwortlichen TI entsprechende Folgemaßnahmen zu planen und priorisiert umzusetzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_HBA, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_VSDM\_2\_FD, Anb\_TI\_Gateway, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, Sich.techn. Eignung: Dokumentenprüfung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

*Hinweis: Die Durchführung der jährlichen Validierung des eingesetzten Redundanzkonzeptes kann in Absprache mit dem Gesamtverantwortlichen TI dann als erfolgt gelten, wenn im laufenden Kalenderjahr bereits ein Ausfall oder die Störung einer Komponente zur erfolgreichen Validierung der Redundanzmaßnahmen geführt hat und diese nachvollziehbar im TI-ITSM System bspw. im Rahmen einer Root Cause Analyse (RCA) oder eines Post Incident Reviews (PIR) dokumentiert wurde.*

## **4.10 Notfall Management**

### **4.10.1 Prozessdurchführung Notfallvorsorge**

#### **4.10.1.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen**

Der Serviceverantwortliche wird ein Notfallvorsorgekonzept erstellen. Das Ziel des Notfallvorsorgekonzeptes ist, die Auswirkungen von TI-Notfällen auf die Erbringung der TI-Services zu analysieren und vorbeugend proaktive Maßnahmen zu entwickeln.

#### **GS-A\_4121 - Analyse Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf Sicherheit und Funktion der TI-Services**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf von ihnen verantworteten TI-Services analysieren und bewerten. Die Wirkungsanalyse MUSS mit mindestens folgenden Vorgaben erstellt werden:

- angenommener Ausfall einer tatsächlichen Funktionalität bzw. Eigenschaft des Produkts (Notfallszenario),
- Beschreibung der Auswirkung möglicher Wechselwirkung mit anderen Produkten bzw. auf den TI-Service,
- Risikobewertung des Notfallszenarios.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD,



Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### 4.10.1.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation

##### GS-A 4123 - Entwicklung und Pflege der TI-Notfallvorsorgedokumentation

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN eine TI-Notfallvorsorgedokumentation, welche die Ergebnisse der Auswirkungsanalyse sowie Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge des Serviceverantwortlichen enthält, entwickeln und pflegen. In der TI-Notfallvorsorgedokumentation sind die Aktivitäten festgelegt, die bei Eintritt eines TI-Notfalls durchzuführen sind.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### 4.10.1.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge

##### GS-A 4124 - Umsetzung Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die erarbeiteten Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge umsetzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_CVC\_TSP\_eGK, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

### 4.10.2 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung

#### 4.10.2.1 Eskalation TI-Notfälle

##### GS-A 4126 - Eskalation TI-Notfälle

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN erkannte TI-Notfälle unverzüglich an den Gesamtverantwortlichen TI eskalieren. Eine Meldung an den Gesamtverantwortlichen TI MUSS im Sinne einer umgehenden und persönlichen Benachrichtigung erfolgen.



[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

Konkrete Handlungsanweisungen zur TI-Notfall-Meldung werden in der Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt und aktuell gehalten.

#### 4.10.2.2 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle

##### GS-A 4127 - Sofortmaßnahmen TI-Notfälle

TI-ITSM-Teilnehmer, deren Dienste von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN entsprechende Maßnahmen einleiten, mit dem Ziel die Auswirkungen der TI-Notfälle eigenständig zu reduzieren oder einzuschränken.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung](#)

#### 4.10.2.3 Bewältigung TI-Notfälle

##### GS-A 4128 - Bewältigung der TI-Notfälle

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vom EMC autorisierte TI-Notfallmaßnahmen zur Bewältigung von TI-Notfällen im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

##### GS-A 4129 - Unterstützung bei TI-Notfällen

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewältigung sowie Koordination der TI-Notfälle den Gesamtverantwortlichen TI oder andere TI-ITSM-Teilnehmer im erforderlichen Umfang unterstützen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink,

Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### 4.10.2.4 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI

##### 4.10.2.4.1 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)

Nach der Notfallbestätigung beruft der Gesamtverantwortliche TI das EMC ein. Die Zusammensetzung des EMC richtet sich nach Art und Umfang des vorliegenden TI-Notfalls und kann ggf. fallspezifisch erweitert werden.

##### **GS-A 4130 - Festlegung der Schnittstellen des EMC**

Prozessbeteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellten Schnittstellen im Rahmen der Einberufung des EMC nutzen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_eRp\_HD\_Vers, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Damit wird eine sofortige Reaktion auf Anfragen sichergestellt. Die Dokumentation erfolgt außerhalb des TI-ITSM-Systems.

Konkrete Informationen zum EMC werden in der Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt und aktuell gehalten.

##### 4.10.2.5 Wiederherstellung

Der Gesamtverantwortliche TI wird im Anschluss der Notfalldeeskalation die Wiederherstellung veranlassen. Die Wiederherstellung hat zum Ziel, den Betriebszustand zu erreichen, welcher vor Eintreten des TI-Notfalls bestand. Ggf. ergriffene Sofortmaßnahmen im Sinne von Interimslösungen werden in diesem Zusammenhang geplant zurückgenommen.

Die erfolgreiche Wiederherstellung wird in Form eines Wiederherstellungsberichtes an die Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams gemeldet.

##### **GS-A 4132 - Durchführung der Wiederherstellung und TI-Notfällen**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle Aktivitäten, welche der Wiedererreichung und Stabilisierung des Leistungsumfangs im eigenen Verantwortungsbereich dienen, durchführen und dokumentieren.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD,

Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

#### 4.10.2.6 Nachbearbeitung/Notfallauswertung

##### GS-A 4134 - Auswertungen von TI-Notfällen

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach Abschluss der TI-Notfallbewältigung den TI-Notfall hinsichtlich seiner Ursache, Auswirkung, Dauer, Wahrscheinlichkeit eines erneuten Eintritts und der Angemessenheit der ergriffenen Maßnahmen zur TI-Notfallbewältigung auswerten. Die Auswertungsergebnisse sind zusammen mit TI-Notfall-Logbuch und Wiederherstellungsbericht, an den Gesamtverantwortlichen TI zu übergeben.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

Der Gesamtverantwortliche TI wird nach Bewältigung des eingetretenen TI-Notfalls eine Auswertung vornehmen. Der Gesamtverantwortliche TI wird dabei untersuchen, ob die im Rahmen der Notfallplanung festgelegten Abläufe und Maßnahmen für die Bewältigung des TI-Notfalls geeignet und ausreichend und ob weitere von ihm getroffenen Entscheidungen und Maßnahmen angemessen für eine effiziente TI-Notfallbewältigung waren. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden für die Validierung der Notfallvorsorgemaßnahmen bzw. der Notfallpläne herangezogen. Bei Bedarf werden Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt.

#### 4.10.3 Informationspflichten

##### GS-A 4136 - Statusinformation bei TI-Notfällen

TI-ITSM-Teilnehmer, die von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung den Gesamtverantwortlichen TI ständig über den aktuellen Status der Durchführung der TI-Notfallmaßnahmen informieren.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

TI-ITSM-Teilnehmer werden im Rahmen der Teilnahme am EMC mit den notwendigen Informationen zur TI-Notfallbewältigung versorgt.

## 4.10.4 Dokumentation

### 4.10.4.1 TI-Notfall-Logbuch

#### **GS-A 4137 - Dokumentation im TI-Notfall-Logbuch**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu jedem TI-Notfall ein TI-Notfall-Logbuch erstellen.

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung im eigenen Verantwortungsbereich folgende Angaben im TI-Notfall-Logbuch dokumentieren:

- Zeit (Wann?)
- Verantwortung (Wer?)
- Durchführung (Was, Wie?)
- Ergebnis einer Maßnahme

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN dabei das TI-Notfall-Logbuch in den Phasen vom Bekanntwerden des Notfalls bis zur Notfalldeeskalation ständig aktualisieren.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)

### 4.10.4.2 Wiederherstellungsbericht

#### **GS-A 4138 - Erstellung des Wiederherstellungsberichts nach TI-Notfällen**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu jeder Wiederherstellung in der TI-Notfallbewältigung einen Wiederherstellungsbericht erstellen.

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Wiederherstellungsbericht mit allen durchgeführten Aktionen und Änderungen sowie Angaben zu Erfolg und Misserfolg jeder einzelnen Aktivität im eigenen Verantwortungsbereich, welche im Rahmen der Wiederherstellung durchgeführt wurden, erstellen.

[verbindlich, <=, Anb\_SMC-B, Anb\_eRp\_FD, Anb\_HBA, Anb\_IDP-D, Anb\_eRp\_FdV, Anb\_SigD, Anb\_ZD, Anb\_VPN\_ZugD, Anb\_eRp\_AdV, Anb\_IDP-Sek\_KTR, Anb\_PKG, Anb\_PoPP\_Service, Anb\_KTR-Consumer, Anb\_AS, Anb\_Aktensystem\_ePA, Anb\_NCPeH\_FD, Anb\_FD\_VSDM, Betriebsdatenerfassung, Anb\_TIM\_FD, Anb\_eHealth-CardLink, Anb\_FD\_KOM-LE, Anb\_APOVZD, Anb\_CVC\_Root, Anb\_X.509\_TSP\_eGK, Anb\_TIM\_Client, Anb\_SGD\_ePA, Anb\_Basis-Consumer, Anb\_Konn\_Highspeed, Anb\_IDP\_FedMaster, Anb\_TI\_Gateway, Anb\_VSDM\_2\_FD, organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch](#)



## 5 Änderung in gemSpec\_OM

Zuweisung von Anforderungen an den PoPP-Service Herstellererklärung

id:(Mainline\_OPB1/ML-7405 Mainline\_OPB1/ML-7406 Mainline\_OPB1/ML-7407  
Mainline\_OPB1/ML-7415 Mainline\_OPB1/ML-7420 Mainline\_OPB1/ML-7417  
Mainline\_OPB1/ML-7409)

Zuweisung von Anforderungen an den Anb\_PoPP-Service Anbietererklärung

id:(Mainline\_OPB1/ML-7420 Mainline\_OPB1/ML-131768 Mainline\_OPB1/ML-131767)

### 5.1 Versionierung

#### 5.1.1 Grundlagen der Versionierung

##### 5.1.1.1 Spezifikation des Formats von Versionsnummern

###### GS-A\_3695 - Grundlegender Aufbau Versionsnummern

Versionsnummern der TI MÜSSEN folgenden grundlegenden Aufbau haben:

Hauptversionsnummer.Nebenversionsnummer.Revisionsnummer<Trenner>Suffix

Die Bestandteile „Trenner“ und Suffix sind optional. Details hierzu werden pro Artefakttyp (vgl. 2.1.1) festgelegt.

Die kleinste Versionsnummer ist 0.0.1<Trenner>0. Die Bestandteile der Nummerierung sind numerisch.

【verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TLS-Dienst, SigD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, KIM-iCM, TIM\_Client, eRp\_AdV, VZD\_FHIR, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, PoPP\_Service, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, gSMC-KT\_G2.1\_Pers, eHealth-CardLink, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, VSDM\_2\_FD, HBA\_G2.1\_ObjSys, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, COS\_G2.1, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, gSMC-K\_G2\_Pers, KTR-Consumer, SGD\_ePA, Sich.techn. Eignung: Zertifizierung nach Technischer Richtlinie, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Personalisierungsvalidierung, Sich.techn. Eignung: Gutachten, funkt. Eignung: Test Produkt/FA】

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung

###### GS-A\_3696 - Zeitpunkt der Erzeugung neuer Versionsnummern

Neue Versionsnummern für zu versionierende Artefakte der TI MÜSSEN mindestens dann erzeugt werden, wenn die Artefakte zur Nutzung freigegeben werden, unabhängig vom Grund ihrer Erstellung im Entwicklungsprozess.

【verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik

Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, KIM-iCM, TIM\_Client, eRp\_AdV, VZD\_FHIR, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, PoPP\_Service, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, gSMC-KT\_G2.1\_Pers, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, VSDM\_2\_FD, HBA\_G2.1\_ObjSys, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, COS\_G2.1, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, gSMC-K\_G2\_Pers, KTR-Consumer, SGD\_ePA, Sich.techn. Eignung: Zertifizierung nach Technischer Richtlinie, funkt. Eignung: Herstellererklärung, Sich.techn. Eignung: Gutachten, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung

Bspw. können für Testzwecke Versionsnummern vergeben werden, die aufgrund von Korrekturen nie im Wirkbetrieb sichtbar werden. Die Nummerierung eines Artefakts ist damit nicht zwangsweise in jedem Kontext (bspw. im Wirkbetrieb) lückenlos.

Sowohl signifikante Änderungen (wie Hinzufügen oder Entfernen einer Funktionalität), als auch moderate Änderungen (wie die Modifikation einer bereits bestehenden Funktionalität) oder die Durchführung von Fehlerkorrekturen ziehen eine Änderung der Versionsnummer nach sich.

#### GS-A\_3697 - Anlass der Erhöhung von Versionsnummern

Bei der Erhöhung von Versionsnummern MUSS nach folgenden Regeln verfahren werden:

- Die **Hauptversionsnummer** eines Artefakts MUSS sich erhöhen, falls daran signifikante Änderungen durchgeführt werden.
- Die **Nebenversionsnummer** MUSS sich erhöhen, falls moderate Änderungen durchgeführt werden.
- Die **Revisionsnummer** MUSS sich erhöhen, falls Änderungen notwendig werden, die das Artefakt bezüglich seiner Außensicht nicht beeinflussen.
- Das optionale **Suffix** MUSS sich erhöhen, falls Änderungen notwendig werden, die das Artefakt bezüglich seiner Außensicht nicht beeinflussen und nicht bereits durch die Revisionsnummer abgebildet wurden.
- Bei einer Erhöhung eines Versionsnummernteils (Haupt-, Neben-, Revisionsnummer) MÜSSEN alle rechts davon angegebenen Versionsnummernanteile auf null gesetzt werden.

[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, KIM-iCM, TIM\_Client, eRp\_AdV, VZD\_FHIR, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, PoPP\_Service, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, gSMC-KT\_G2.1\_Pers, eHealth-CardLink, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, VSDM\_2\_FD, HBA\_G2.1\_ObjSys, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, COS\_G2.1, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, gSMC-K\_G2\_Pers, KTR-Consumer, SGD\_ePA, funkt. Eignung: Herstellererklärung, Sich.techn. Eignung: Gutachten, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung



Die Bedeutung der einzelnen Teile der Versionsnummer für die einzelnen Artefakte ist im Rahmen dieses Dokuments in den folgenden Kapiteln näher erläutert und dient als Hilfestellung zur Interpretation der vorgenommenen Änderungen.

## 5.1.2 Versionierung von Produkttypen

### GS-A\_4541 - Nutzung der Produkttypversion zur Kompatibilitätsprüfung

Produkte der TI DÜRFEN im Rahmen von Kompatibilitätsprüfungen die Produkttypversion anderer genutzter Produkte technisch NICHT heranziehen, sofern dies nicht ausdrücklich durch die gematik in konkreten Einzelfällen festgelegt wird.

**[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, KIM-iCM, TIM\_Client, eRp\_AdV, Konnektor PTV5Plus, MobKT, PoPP\_Service, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, VSDM\_2\_FD, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, UFS, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, APOVZD, KTR-Consumer, SGD\_ePA, funkt. Eignung: Herstellererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung](#)

## 5.1.3 Identifikation und Versionierung von Produkten

### 5.1.3.1 Spezifikationsgrundlage für Produkte

Die von der gematik spezifizierte Grundlage eines Produkttyps wird als Spezifikationsgrundlage für Produkte bezeichnet und ist durch den Produkttyp und die Produkttypversion (alle vier Stellen) eindeutig festgelegt.

#### GS-A\_4542 - Spezifikationsgrundlage für Produkte

Alle Produkte der TI MÜSSEN auf einer durch die gematik definierten Spezifikationsgrundlage (Produkttyp und Produkttypversion) basieren.

**[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, Anb\_PoPP\_Service, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, FM\_MOBKT\_VSDM, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, TIM\_Client, eRp\_AdV, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, gSMC-KT\_G2.1\_Pers, IDP\_FedMaster, VSDD, HBA\_G2.1\_ObjSys, OCSP-Proxy, COS\_G2.1, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, gSMC-K\_G2\_Pers, KTR-Consumer, SGD\_ePA, nicht prüfrelevant, funkt. Eignung: Herstellererklärung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung](#)

### 5.1.3.2 Produktidentifikation

Die eindeutige Versionierung von Produkten in der TI findet durch die Produktidentifikation statt, die eine Erweiterung der allgemeinen Versionsnummer aus Kapitel 2.1.2 darstellt.

#### **GS-A\_5025 - Versionierung von Produkten auf Basis von zentralen Produkttypen der TI-Plattform und fachanwendungsspezifischen Diensten durch die Produktidentifikation**

Alle Produkte der TI, die auf zentralen Produkttypen der TI-Plattform oder einem fachspezifischen Dienst beruhen, MÜSSEN eine eindeutige Produktidentifikation entsprechend den Vorgaben in Tab\_ProdIdentZ besitzen.

Das Produktkürzel der Produktidentifikation MUSS für alle Umgebungen (RU/TU/PU) gleich sein und dem Zulassungsantrag entsprechen.

**[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, Intermediär VSDM, TSP X.509 nonQES - eGK, Zentrales-Netz, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, VSDD, VSDM\_2\_FD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, UFS, TIM\_FD, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, eRp\_FD, Zugangsdienst, PoPP\_Service, KTR-Consumer, TSP-CVC, SGD\_ePA, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung](#)

#### **GS-A\_5054 - Versionierung von Produkten durch die Produktidentifikation erweitert um Klartextnamen**

Alle Produkte der TI, die auf Produkttypen beruhen, KÖNNEN zusätzlich zu ihrer eindeutigen Produktidentifikation sowohl Herstellernamen, als auch den Produktnamen als Klartext, entsprechend den Vorgaben in Tab\_ZusAttr, besitzen.

**[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, TIM\_Client, eRp\_AdV, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, PoPP\_Service, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, VSDM\_2\_FD, HBA\_G2.1\_ObjSys, ZT\_PIP\_PAP, OCSP-Proxy, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, KTR-Consumer, SGD\_ePA, nicht prüfrelevant, funkt. Eignung: Herstellererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - funkt. Eignung: Herstellererklärung](#)

### 5.1.3.3 Herstellerangaben zur Produktversion (Teil der Produktidentifikation)

Zur Produktversion als Bestandteil der Produktidentifikation, welche inhaltlich durch den Hersteller vergeben wird, ist folgendes zu beachten:

#### **GS-A\_5038 - Festlegungen zur Vergabe einer Produktversion**

Hersteller bzw. Anbieter von Produkten MÜSSEN folgende Festlegungen bei der Vergabe einer Produktversion berücksichtigen:

- Jede Produktänderung MUSS durch eine Änderung an den Produktversionsanteilen Hauptversionsnummer, Nebenversionsnummer, Revisionsnummer bzw., wenn vorhanden, Patchlevel(Suffix) gekennzeichnet werden.
- Jede Produktänderung MUSS eine höhere Produktversion aufweisen, als die zugrundeliegende Vorgängerversion.
- Wenn ein von der Stelligkeit höherer Versionsanteil geändert wird, MÜSSEN die Versionsanteile mit niedrigerer Stelligkeit auf „0“ gesetzt werden.
- Für die Versionsanteile MÜSSEN ausschließlich Dezimalzahlen verwendet werden. Führende Nullen in einzelnen Anteilen DÜRFEN NICHT bei der Anzeige in einer textuellen Darstellungsform verwendet werden.

[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodul, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, KIM-iCM, TIM\_Client, eRp\_AdV, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, PoPP\_Service, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, gSMC-KT\_G2.1\_Pers, eHealth-CardLink, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, VSDM\_2\_FD, HBA\_G2.1\_ObjSys, OCSP-Proxy, COS\_G2.1, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Konnektor PTV6, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, gSMC-K\_G2\_Pers, KTR-Consumer, SGD\_ePA, funkt. Eignung: Herstellererklärung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

#### **GS-A\_5039-01 - Änderung der Produktversion bei Änderungen der Produkttypversion**

Hersteller bzw. Anbieter von Produkten MÜSSEN folgende Festlegungen bei der Vergabe einer Produktversion bei Produktänderungen berücksichtigen, falls sich die zugrundeliegende Produkttypversion durch die gematik ändert:

- Die Hauptversionsnummer MUSS geändert werden, wenn sich die Haupt- oder Nebenversionsnummer des zugrundeliegenden Produkttypen ändert.

[verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodul, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_PoPP\_Service, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, Verzeichnisdienst, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, IDP-D, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, KIM-iCM, TIM\_Client, eGK\_G2.1\_ObjSys, Konnektor PTV5Plus, MobKT, eGK\_G2.1\_Pers, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, gSMC-KT\_G2.1\_Pers, eHealth-CardLink, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, HBA\_G2.1\_ObjSys, OCSP-Proxy, COS\_G2.1, SMC-B\_G2.1\_Pers, UFS, HBA\_G2.1\_Pers, TIM\_FD, KT, gSMC-KT\_G2.1\_ObjSys, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Zugangsdienst, SMC-B\_G2.1\_ObjSys, APOVZD, gSMC-K\_G2\_Pers, KTR-Consumer, SGD\_ePA, funkt. Eignung: Herstellererklärung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung]

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

Bei Änderung an der 3. oder 4. Stelle eines Produkttypen erfolgt die Änderung der Produktversion in Absprache mit der gematik.

#### **GS-A\_5040-01 - Änderung der Produktversion bei Produktänderungen außerhalb von Produkttypänderungen**

Hersteller bzw. Anbieter von Produkten MÜSSEN folgende Festlegungen bei der Vergabe einer Produktversion bei Produktänderungen berücksichtigen, falls die zugrundeliegende Produkttypversion durch die gematik unverändert bleibt oder die Produktänderung neben Änderungen aufgrund einer neuen Produkttypversion weitere Anteile enthält:

- Die Hauptversionsnummer MUSS geändert werden, wenn die Produktänderung größere Features oder Feature-Änderungen enthält (Signifikante Änderung).
- Die Nebenversionsnummer MUSS geändert werden, wenn die Produktänderung kleinere Features oder Feature-Änderungen enthält (Moderate Änderung).
- Die Revisionsnummer MUSS geändert werden, wenn die Produktänderung das Verhalten des Produktes an den Außenschnittstellen beeinflusst, jedoch keine signifikante oder moderate Änderung vorliegt.
- Das optional vorhandene Patchlevel MUSS geändert werden, wenn die Produktänderung das Verhalten des Produktes an den Außenschnittstellen nicht beeinflusst und auch keine signifikante oder moderate Änderung vorliegt.

**【verbindlich, <=, TSP X.509 nonQES - HBA, TI-M\_Client\_Basis, TSP X.509 nonQES - eGK, KOM-LE FD, Konfigdienst, TSP X.509 nonQES - SMC-B, TI\_GW\_Zugangsmodule, TSP X.509 nonQES - gSMC, gematik Root-CA, gSMC-K\_G2\_ObjSys, Basis-Consumer, TSL-Dienst, SigD, Anb\_ZT\_PIP\_PAP, Anb\_PoPP\_Service, TI-M\_FD\_Basis, Zeitdienst, CVC-Root - ECC, Aktensystem\_ePA, SG\_BestNetze, TSP X.509 QES, CMS, Namensdienst, IDP-Sek, TIM\_Client, eRp\_AdV, Konnektor PTV5Plus, MobKT, TSP-CVC, Frontend\_Vers\_ePA, Anb\_VSDM\_2\_FD, Intermediär VSDM, Zentrales-Netz, eHealth-CardLink, IDP\_FedMaster, Konnektor Highspeed, VSDD, OCSP-Proxy, UFS, TIM\_FD, eRp\_FdV, KT, eRp\_FD, KOM-LE CM, Konnektor PTV5, Zugangsdienst, APOVZD, KTR-Consumer, SGD\_ePA, funkt. Eignung: Herstellererklärung, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung】**

[hinzufügen der Zuordnung zu Anbietertyp: Anb\\_PoPP-Service - organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung](#)

---

## 6 Referenz gemSpec\_SST\_LD\_BD

---

**KEINE Zuweisung von Anforderungen an den PoPP-Service, da diese eher zum Verständnis sind, wie der Verbindungsaufbau via TLS an den Endpunkt der Betriebsdatenschnittstelle geschieht.**

### 6.1 Schnittstelle I\_OpsData\_Update

#### 6.1.1 Transport Layer Security (TLS)

##### **A\_17416-01 - Schnittstelle Betriebsdatenerfassung Prüfung des TLS-Server-Zertifikats durch Fach- und zentrale Dienste**

Der Client der Schnittstelle I\_OpsData\_Update MUSS bei der Absicherung der Verbindung durch TLS die serverseitige Authentisierung durch Prüfung des I\_OpsData\_Update-X.509-Komponentenzertifikats mit der TLS-Server-Identität ID.ZD.TLS\_S zur

Serverauthentisierung entsprechend [gemSpec\_Krypt#TLS-Verbindungen] umsetzen.  
[verbindlich, <=, Aktensystem\_ePA, KOM-LE FD, UFS, IDP-D, CMS, Konfigdienst, eRp\_FD, TI\_GW\_Zugangsmodule, PKG, Konnektor Highspeed, SigD, VSDD, Anb\_TI\_Gateway, SGD\_ePA, organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

**Es ist empfohlen die vereinfachte Zertifikatsprüfung (GS-A\_5581 „TUC vereinfachte Zertifikatsprüfung (Komponenten-PKI)) zu verwenden.**

#### 6.1.2 Datei Upload

##### **A\_17733-02 - Schnittstelle Betriebsdatenerfassung Datei-Upload**

Die Schnittstelle I\_OpsData\_Update MUSS die Operation I\_OpsData\_Update::fileUpload für die Übertragung von Dateien von Clients zur Schnittstelle Betriebsdatenerfassung entsprechend Tabelle Tab\_I\_OpsData\_Update\_002 bereitstellen.

**Tabelle 23: Tab\_I\_OpsData\_Update\_002 Operation I\_OpsData\_Update::fileUpload**

Element	Beschreibung
Name	I_OpsData_Update::fileUpload
Beschreibung	Mit dieser Operation überträgt der Client pro Lieferung genau eine Datei an die Schnittstelle Betriebsdatenerfassung.
Initiierender Akteur	Client von I_OpsData_Update
Weitere Akteure	keine
Auslöser	Client von I_OpsData_Update
Vorbedingungen	aufgebaute TLS-Verbindung vom Client
Nachbedingungen	Die Datei wurde zur Schnittstelle Betriebsdatenerfassung

	übertragen.
Aufruf	<p>Aufruf von POST Request entsprechend [RFC7231] mit folgenden Optionen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die URL "https://&lt;host&gt;:&lt;port&gt;&lt;path&gt;/" im POST Request wird von der gematik vorgegeben.</li> <li>• Im Top-level-HTTP-Header MUSS ein zusätzliches Feld "filename" angelegt werden. Der Wert für dieses Feld MUSS den Namen der übertragenen Datei enthalten.</li> <li>• Mindestens folgende Top-level-HTTP-Header MÜSSEN mit den angegebenen Werten unterstützt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Content-Type: application/octet-stream</li> <li>• Content-Length: entsprechend [RFC7230] zu setzen</li> <li>• Accept-Encoding: gzip, deflate</li> </ul> </li> <li>• Die zu liefernde Datei MUSS im POST Request Body geliefert werden. D.h. der Request Body MUSS auf die Datei an sich in Binärform (binary data) beschränkt sein.</li> </ul>
Standardablauf	<p>Die Datei wird vom Client zur Schnittstelle Betriebsdatenerfassung übertragen. Bei erfolgreicher Ablage und Prüfung der Datei wird im POST Response der HTTP-200-OK-Status zurückgegeben.</p>
Fehlerfälle	<p>Bei Auftreten eines Fehlers im Standardablauf werden Fehlercodes entsprechend Tab_I_OpsData_Update_001 Operation I_OpsData_Update_Fehlercodes gemeldet.</p>

[verbindlich, <=, Konnektor Highspeed, TI\_GW\_Zugangsmodul, funkt. Eignung: Test Produkt/FA]

### 6.1.3 Content Upload JSON Format

#### A\_23110-01 - Schnittstelle Betriebsdatenerfassung Content-Upload JSON Format

Die Schnittstelle I\_OpsData\_Update MUSS die Operation I\_OpsData\_Update::contentUploadJSON für die Übertragung von Content im JSON Format von Clients zur Schnittstelle Betriebsdatenerfassung entsprechend Tabelle Tab\_I\_OpsData\_Update\_004 bereitstellen.

Tabelle 24: Tab\_I\_OpsData\_Update\_004 Operation I\_OpsData\_Update::contentUploadJSON

Element	Beschreibung
Name	I_OpsData_Update::contentUploadJSON
Beschreibung	Mit dieser Operation überträgt der Client pro Lieferung genau einen Content im JSON Format an die Schnittstelle Betriebsdatenerfassung.

Initiierender Akteur	Client von I_OpsData_Update
Weitere Akteure	keine
Auslöser	Client von I_OpsData_Update
Vorbedingungen	aufgebaute TLS-Verbindung vom Client
Nachbedingungen	Der Content im JSON Format wurde zur Schnittstelle Betriebsdatenerfassung übertragen.
Aufruf	<p>Aufruf von POST Request entsprechend [RFC7231] mit folgenden Optionen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die URL "https://&lt;host&gt;:&lt;port&gt;&lt;path&gt;/" im POST Request wird von der gematik vorgegeben.</li> <li>• Mindestens folgende Top-level-HTTP-Header MÜSSEN mit den angegebenen Werten unterstützt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Content-Type: application/json</li> <li>• Content-Length: entsprechend [RFC7230] zu setzen</li> <li>• Accept-Encoding: gzip, deflate</li> </ul> </li> <li>• Der zu liefernde Content MUSS im POST Request Body geliefert werden</li> </ul>
Standardablauf	<p>Der Content wird vom Client zur Schnittstelle Betriebsdatenerfassung übertragen.</p> <p>Bei erfolgreicher Übermittlung des Contents wird in der Response der HTTP-200-OK-Status zurückgegeben.</p>
Fehlerfälle	<p>Bei Auftreten eines Fehlers im Standardablauf werden Fehlercodes entsprechend Tab_I_OpsData_Update_001 Operation I_OpsData_Update_Fehlercodes gemeldet.</p> <p>Bei allen Fehler-HTTP-Status-Codes wird kein Content abgelegt und der POST Request MUSS mit gleicher CI-ID wiederholbar sein.</p>

(Hinweis: Für weitere Informationen zum CI, siehe [gemRL\_Betr\_TI] Kapitel "Configuration Management".)【verbindlich, <=, , 】



---

## 7 AFOs aus gemRL\_Betr\_TI

---

Afo-ID	Titel	Zuordnung
[A_13575]	Qualität von RfC	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_17764]	Verwendung CI-ID	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_18405]	Erstellung einer Root Cause Analysis durch am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_18406]	Nachlieferung zu einer Root Cause Analysis	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_18407]	Unterstützung bei Change-Verifikation	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_24799]	ChangeManagement - e2e-Funktionsprüfung nach Change	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[A_24800]	Service Review - Auskunft Servicebedarf	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_24968]	Probleme während Lösungsphase als "Pending" kennzeichnen	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_24983]	Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 1 bis 2	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_24984]	Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 3 bis 4	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_25902]	Redundanz - Bereitstellung Redundanzkonzept	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_25903]	Redundanz - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Redundanzkonzept	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[A_25917]	Redundanz - Kontrollierte Validierung des Redundanzkonzept	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[A_26014]	Redundanz - Umsetzung Redundanzkonzept	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

[GS-A_3876]	Prüfung auf übergreifenden Incident	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3884]	Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3886-01]	Nutzung des TI-ITSM-Systems bei der Übermittlung eines übergreifenden Vorgangs	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3888]	Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incident	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3889]	Schließung eines übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3902]	Prüfung auf Serviceverantwortung	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3904]	Annahme eines übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3905]	Ablehnung eines übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3907]	Lösung von übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3917]	Bereitstellung der ITSM-Dokumentation bei Audits	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3920]	Eskalationseinleitung durch den TI-ITSM-Teilnehmer	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3922]	Mitwirkung bei Taskforces	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3958]	Problemerkennung durch TI-ITSM-Teilnehmer	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3959]	Prüfung auf übergreifendes Problem	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3964]	Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3971]	Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3975]	Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung

[GS-A_3976]	Ablehnung der Lösungsunterstützung	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3977]	Annahme der Verantwortung zur Lösungsunterstützung	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3981]	Annahme eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3982]	Ablehnung eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3983]	Ursachenanalyse eines übergreifenden Problems durch Serviceverantwortlichen	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3984]	Service Request zur Bereitstellung der TI-Testumgebung (RU/TU)	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_3986]	Koordination bei übergreifenden Problemen	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3987]	Initiierung eines Change Request	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3988]	Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3989]	Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3990]	Schließung eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_3991]	WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden Problems	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_4085]	Etablierung von Kommunikationsschnittstellen durch die TI-ITSM-Teilnehmer	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4086]	Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstellen	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4088-01]	Benennung von Ansprechpartnern	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4090]	Kommunikationssprache	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

[GS-A_4100]	Messung der Service Level	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4101]	Übermittlung der Service Level Messergebnisse	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4114]	Bereitstellung von TI-Konfigurationsdaten	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4115]	Datenänderung für TI-Konfigurationsdaten	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4117]	Informationsbereitstellung durch TI-ITSM-Teilnehmer	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4121]	Analyse Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf Sicherheit und Funktion der TI-Services	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4123]	Entwicklung und Pflege der TI- Notfallvorsorgedokumentation	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4124]	Umsetzung Vorkehrungen zur TI- Notfallvorsorge	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4125]	TI-Notfallerkennung	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_4126]	Eskalation TI-Notfälle	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_4127]	Sofortmaßnahmen TI-Notfälle	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_4128]	Bewältigung der TI-Notfälle	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4129]	Unterstützung bei TI-Notfällen	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4130]	Festlegung der Schnittstellen des EMC	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4132]	Durchführung der Wiederherstellung und TI-Notfällen	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4134]	Auswertungen von TI-Notfällen	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4136]	Statusinformation bei TI-Notfällen	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

[GS-A_4137]	Dokumentation im TI-Notfall-Logbuch	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4138]	Erstellung des Wiederherstellungsberichts nach TI-Notfällen	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4397]	Teilnahme am Service Review	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4398]	Prüfung auf genehmigungspflichtige Produktänderung	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4399]	Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von lokal autorisierten Produkt-Changes	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_4400]	Produkt-RfC (Master-Change) erstellen	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4402]	Mitwirkungspflicht bei der Bewertung vom Produkt-RfC	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4407]	Bereitstellung der Dokumentation des Change Managements für genehmigungspflichtige Produkt-Changes	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4417]	Stetige Aktualisierung des Change-Datensatzes im TI-ITSM-System	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_4418]	Übermittlung von Abweichungen vom Produkt-RfC	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4419]	Nutzung der Testumgebung (RU/TU)	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4424]	Umsetzung des Fallbackplans	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_4425]	Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von genehmigten Produkt-Changes	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_4855-02]	Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5250]	Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5343]	Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch

[GS-A_5351]	Prüfung von Service Requests	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5352]	Lösung bzw. Bearbeitung des Service Requests	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5361]	Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5366]	Mitwirkungspflicht der TI-ITSM-Teilnehmer bei der Festsetzung von Standard-Produkt-Changes	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5370]	Prüfung auf Emergency Change	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5377]	Durchführung einer Problemstornierung	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5378]	Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5400]	Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Incidents	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5401-01]	Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5402]	Eigenverantwortliches Handeln bei Ausfall von Kommunikationsschnittstellen	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5449]	Typisierung eines übergreifenden Incidents als „sicherheitsrelevant“	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5450]	Typisierung eines übergreifenden Incidents als „datenschutzrelevant“	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5587]	Ablehnung der Lösungsunterstützung bei einem übergreifenden Incident	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5588]	Abbruch der Problembearbeitung	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5589]	Prüfung auf Verantwortung zur Lösungsunterstützung	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5590]	Nutzung Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung

[GS-A_5591]	Verifikation des Service Requests	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5592]	Schließung des Service Requests	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5593]	Schließung des Service Requests ohne Verifikation	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5594]	Identifikation von TI-Konfigurationsdaten	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5597]	Produkt-RfC (Sub-Changes) erstellen	organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung
[GS-A_5599]	Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes im RfC	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5600]	Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen im RfC	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5601]	Nachweis der Wirksamkeit eines Changes	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5602]	Nachweis der Wirksamkeit eines Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5603]	Eingangskanal für Informationen von TI-ITSM-Teilnehmern	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5604]	Bewertung der Messergebnisse	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5606]	Unterstützung bei Definition von Kapazitätsanforderungen	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5607]	Inhalte eines Servicekataloges der angebotenen TI-Services	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5609]	Abnahme des Servicekataloges	organ./betriebl. Eignung: Anbietererklärung
[GS-A_5610-02]	Bearbeitungsfristen in der Bewertung von Produkt-Changes	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch
[GS-A_5611]	Umsetzung von autorisierten RfC	organ./betriebl. Eignung: Betriebshandbuch



