

Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister an den Incident- und Hardware-Lifecycle-Management der TK

1. Überblick

Die Techniker Krankenkasse (TK) schließt für den Hardwaresupport insbesondere in den Gerätesegmenten (Server, PC, Notebooks, Monitore, Drucker, Telefonie etc.) Rahmenverträge mit externen Dienstleistern, die Service Level Vereinbarungen zu Reaktions- und Wiederherstellungszeiten enthalten.

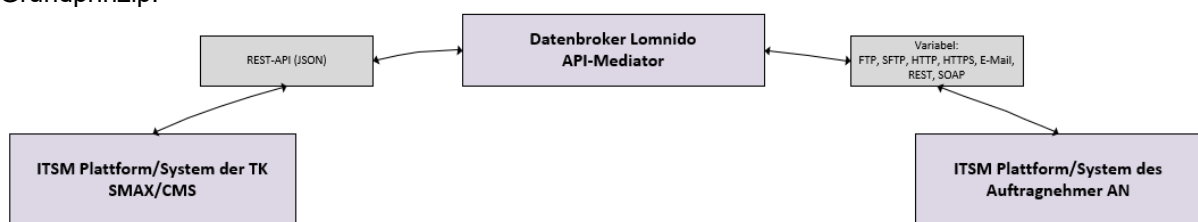
Das ITSM-System der TK wird derzeit über Service Automation Management X (SMAX) abgebildet und steuert den Entstörungs- und Anforderungsprozess auf TK-Seite. Die Anbindung der externen Dienstleister und deren individuelle Ticketsysteme an das TK-System erfolgt automatisiert, so dass Störungsmeldungen und Statusupdates ohne Medienbrüche und ohne manuellen Eingriff ausgetauscht werden können.

Technisch wird die Anbindung durch bidirektionalen, elektronischen Austausch von Informationen realisiert. Die Kommunikation zwischen TK und externem Dienstleister erfolgt nicht direkt, sondern über eine unabhängige Dataclearing-Instanz. Diese stellt insbesondere sicher, dass die übermittelten Nachrichten in der richtigen Reihenfolge an den richtigen Adressaten gesendet werden und syntaktisch wie semantisch korrekt sind.

Zur Umsetzung setzen die TK sowie die beauftragten externen Dienstleister die Lomnido-Plattform (<https://lomnido.com/>) ein. Die TK stellt dem externen Dienstleister über Lomnido einen Managed Link bereit, über den das ITSM-Tool des Dienstleisters an Lomnido angebunden wird. In Abstimmung mit der TK und Lomnido liegt die Verantwortung für die Realisierung der Schnittstelle zwischen dem ITSM-Tool des externen Dienstleisters und Lomnido beim externen Dienstleister.

Übertragen werden sowohl Service als auch Asset-Informationen.

Grundprinzip:



2. Funktionale Anforderungen

Die Middleware zur Koppelung der TK mit externen Dienstleistern ist eine bidirektionale Schnittstelle, die folgenden funktionalen Anforderungen genügt:

- Informationen der TK an einen Dienstleister werden in einem vereinbarten, einheitlichen Format und Protokoll Lomnido versendet.
- Die Informationen werden dort überprüft, ggf. automatisch angereichert, übersetzt und in dem vereinbarten Format und Protokoll an den zuständigen Dienstleister übermittelt.
- Die Informationsübertragung ist bidirektional, d.h. die beschriebenen Funktionalitäten zur Datenübertragung stehen auch in der Gegenrichtung vom externen Dienstleister zur TK zur Verfügung.

- Verfahren und Logiken zur Überprüfung, Anreicherung, Übersetzung und Orchestrierung von Datenströmen sind im Lomnido konfigurierbar.
- Lomnido unterstützt folgende Transportprotokolle und Webservice APIs (FTP, SFTP, HTTP, HTTPS, E-Mail, REST, SOAP) zur Konnektivität zwischen der TK und den externen Dienstleistern.
- Es ist sichergestellt, dass Datenströme vom Eingangszeitpunkt bis zur erfolgreichen Übertragung der übersetzten Informationen verfolgt werden und Statusinformationen jederzeit verfügbar sind. Bei temporärer Nichtverfügbarkeit eines Kommunikationspartners werden noch nicht übertragene Datenströme gepuffert.
- Lomnido speichert alle ein- und ausgehenden Datenströme.
- Reporting:
Es können Standardreports abgerufen werden zu folgenden Key Performance Indikatoren: Volumina, Fehlersituationen, Durchsatzzeiten.

3. Prozessschritte:

Folgende Prozessschritte sind zu implementieren.

3.1 Eröffnung einer Störung und Anforderung durch die TK bei einem externen Dienstleister:

Der Datenstrom enthält u.a. folgende Informationen:

- die Kennzeichnung des servicegebenden Dienstleisters
- die Kennzeichnung des anzusetzenden SLAs
- die Incident/Request-ID im ITSM-System der TK
- die persönlichen Daten des betroffenen Mitarbeiters
 - Vor- und Nachname
 - Anrede
 - Dienstliche Rufnummer
 - Emailadresse (ohne Personalnummer)
- die persönlichen Daten des Melders (Angaben wie bei Betroffenen)
- die erforderlichen Gerätedaten zur Identifizierung der betroffenen Konfigurationseinheit
- die Einsatzadresse
- die Störungsbeschreibung
- Dateianhänge (Attachments).

Das Format des Datenstroms aus Anwendungssicht der TK muss unabhängig vom beauftragten Dienstleister sein.

• **Auftragsbestätigung:**

Nach Erhalt der Störung sendet der externe Dienstleister zum Zweck der Auftragsbestätigung eine Nachricht ("Acknowledge") an die Middleware. Dieses Acknowledge wird u.a. dazu verwendet, eine Referenznummer (Incident/Request-ID im ITSM-System des Dienstleisters), eine Rufnummer für Rückfragen und eine Ergänzung der Beschreibung mitzuteilen.

• **Fortschreibung (Update):**

Zu allen wichtigen Prozessschritten im Laufe der Bearbeitung werden Updates durch den Dienstleister an die Middleware gesendet, dort formal geprüft und anschließend an die TK gesendet. Dort werden die Informationen automatisch in das jeweilige Ticket eingepflegt.

Insbesondere haben die externen Dienstleister die Möglichkeit, Stornierungen oder Rückübertragung der Lösungsverantwortung an die TK zu initiieren.

• **Auftragserledigung:**

Nach Abschluss des Serviceauftrags sendet der externe Dienstleister eine Nachricht als Erledigungsvermerk an die Middleware. Diese Erledigungsmeldung wird dazu verwendet, die

Incident/Request- und Lösungsbeschreibung im ITSM-System der TK zu ergänzen und den Status zu verändern.

- **Proaktive Störungsmeldungen:**

Der Dienstleister kann optional Störfälle in der TK-Infrastruktur, die er z.B. im Rahmen seines eigenen Monitorings erkannt hat, proaktiv über die Middleware in das ITSM-System der TK melden, um in der TK Tickets zu eröffnen.

Die resultierende Incident-ID der TK wird dem Dienstleister als Empfangsbestätigung über die Schnittstelle (Acknowledge) mitgeteilt.

Die weitere Verarbeitung von proaktiven Incidents ist identisch zu derjenigen von reaktiven Störungen.

Die genaue Ausgestaltung der Prozessabläufe unterliegt der individuellen Abstimmung zwischen TK und dem jeweiligen externen Dienstleister.

Das Protokoll und Format der zwischen TK und Lomnido ausgetauschten Datenströme ist von der individuellen Ausgestaltung des Prozessmodells unabhängig.

3.2 CI-Sync - Austausch von Asset/CI Daten zwischen der TK und Auftragnehmer

Um die Asset/CI Daten in beiden ITSM-Systemen synchron zu halten ist der min. tägliche autom. Austausch der Informationen erforderlich.

Ein initialer Datenaustausch zwischen TK und Auftragnehmer ist zu berücksichtigen.

Änderungen der Asset/CI Daten von TK zu Auftragnehmer werden grundsätzlich über den Incident/Requestprozess weitergegeben.

Definition der Asset/CI Datenbewegungen

- Zugang – z. B. Lieferung von Neuware
- Wareneingang und Warenausgang vom Auftragnehmer
 - Quell/Zieladressen (ggf. Namen)
 - Lagerbuchung (falls erforderlich)
 - Art der Bewegung (zb. Lieferung an TK, Neugerät, ...)
- Statusänderung (z. B. Remarketing, Verschrottung, etc)
- Qualitätssicherung der Asset/CI Daten
 - Fehlerhandling ist zu berücksichtigen

Der Datenstrom enthält u.a. folgende Informationen:

- Seriennummer
- Hostname
- Modellname
- Asset/CI-Type
- Timestamp
- Individuell zu vereinbarende Felder (z. B. Artikelnr Auftragnehmer, Bestellnummern Auftraggeber, Incidentnummer)

3.3 Monitoring-Events bei Managed Service Verträgen

Die im Rahmen der Leistungserbringung anfallenden Monitoring-Events welche in die Zuständigkeit des AN fallen, werden im ITSM-System der TK über Grafana als Incident angelegt, über Lomnido übertragen und sind vertragsgemäß zu behandeln.

Welche Services/Komponenten und Schwellwerte Monitoring-Events erzeugen wird zwischen TK und AN gemeinsam vereinbart.

4. Implementierung

Die erforderlichen Tätigkeiten des Auftragnehmers für die Implementierung von externen Dienstleistern erfolgen in enger Abstimmung mit der TK und dem anzubindenden externen Dienstleister, müssen aber nicht zwingend in der Unternehmenszentrale der TK erfolgen.

Die Dataclearing Instanz (Lomnido) passt seine Prozesse auf die Bedürfnisse der TK und der anzubindenden externen Dienstleister an.

Hierzu zählt die initiale Abstimmung mit den Beteiligten zu Prozessmodell, Art und Umfang der auszutauschenden Datenformate und Festlegung der zu verwendenden Protokolle.

Lomnido wird gemäß diesen Festlegungen konfigurieren, um den Datenaustausch wie gewünscht zu realisieren.

Die Zeitplanung für die Umsetzung wird zwischen der TK und dem jeweiligen Dienstleister festgelegt und beträgt i.d.R. 6 Wochen nach Auftragsvergabe.

Die Middleware-Plattform muss daher in Planung und Konfiguration einen generischen Ansatz verfolgen, der eine künftige Funktionserweiterung um die genannten weiteren Prozesse möglich macht.

5. Datensicherheit und Datenschutz

Die Kommunikation (Transport der Daten) erfolgt bidirektional verschlüsselt.

Die Anmeldung und Authentifizierung am Lomnido erfolgt mit individuellen Accounts. Nur autorisierten Nutzern ist der Zugriff auf Lomnido möglich.

Über Logging-Mechanismen wird gespeichert, welcher Benutzer wann welche Änderungen am System vorgenommen hat.

Personenbezogene Daten des Melders und des Betroffenen werden auf der Middleware-Plattform durch den Betreiber spätestens nach Abschluss einer Störung vollumfänglich und automatisch gelöscht.