



VIVAVIS
DECODING THE FUTURE

GWA BPO

Kundenleitfaden | Version 1.1.00



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Leistungsumfang	4
3.	Servicezeiten und Kontakt	5
3.1.	Servicezeiten Operating.....	5
3.2.	Kontaktaufnahme	5
3.2.1.	Telefonisch.....	5
3.2.2.	E-Mail	5
3.2.3.	Homepage.....	6
3.2.3.1.	Authentifizierung	6
3.3.	Kontaktdaten Auftraggeber	7
4.	Prozessausführung	8
4.1.	Automatisierte Schnittstelle EMT – GWA.....	8
4.2.	Manuell	8
4.2.1.	Fristen	9
4.2.1.1.	Geplante Aufgaben	9
4.2.1.2.	Ungeplante Aufgaben	10
4.2.2.	Import von eLS (elektronischem Lieferscheinen).....	10
4.3.	Freigegebene iMSys Konfigurationen.....	10
5.	Systemüberwachung	11
6.	Patch- und Update Management	12



1. Einleitung

Mit BPO (Business-Process-Outsourcing) für GWA bietet die VIVAVIS AG einen Komplettservice sowohl für Endkunden als auch für Dienstleistungsanbieter. Geeignet ist dieser Service für alle Unternehmen im deutschen Energiemarkt, die nicht selbst den Betrieb einer eigenen IT-Infrastruktur nach ISO 27001 – wie sie z. B. für die Administration intelligenter Messsysteme (iMSys) gefordert wird – investieren wollen, aber dennoch den Einsatz hochmoderner Lösungen für ihren Geschäftsbereich planen.

Der Komplettservice umfasst die Dienstleistung des Prozessbetriebs zur Gateway Administration, sowie den Betrieb und die Administration von IT Infrastruktur gem. der vom BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) erlassenen Technische Richtlinie TR-03109-6 (Smart Meter Gateway Administration) Stand 2017, durch die VIVAVIS AG.

In den folgenden Kapiteln sind der, für den GWA BPO Betrieb geltende Leistungsumfang, die Servicezeiten sowie die Kontaktdaten der GWA Operatoren der VIVAVIS AG dokumentiert. Ebenfalls erläutert sind sowohl die automatisierte als auch die manuelle Durchführung von Prozessen im GWA BPO Kontext, das Vorgehen bei Updates und Patches des GWA BPO Systems sowie die für den Betrieb freigegebenen iMSys.

Dieses Dokument versteht sich als Anwenderdokumentation sowie als Prozessleitfaden für Kunden die GWA BPO Leistungen bei der VIVAVIS AG beauftragt haben.



2. Leistungsumfang

Im Rahmen des BPO für den GWA werden von der VIVAVIS AG die folgenden Leistungen erbracht:

- Konfiguration und Betriebsüberwachung der Smart-Meter-Gateway-Infrastruktur
- Stammdatenanlage über den elektronischen Lieferschein nach FNN
- Konfiguration der Smart-Meter-Gateways nach Einbau und Erstanmeldung. Zertifikatswechsel, Aufspielen der Kommunikationsprofile, Pairing mit dem Zähler
- Überwachung des Betriebs der erfolgreich in Betrieb genommenen Messsysteme
- Operative Bedienung des GWA-Systems
- Konfiguration der WAN-Kommunikationsprofile bei Inbetriebnahme
- Konfiguration der HAN Profile
- Einspielung der vom AG bereitgestellten Profile zur Tarifierung, Bilanzierung und Netzzustandsdatenerhebung innerhalb der gesetzlichen Vorgaben
- Einspielen und Verwalten von EMT auf dem Gateway
- Laufzeitüberwachung der SMGW-Zertifikate, Durchführung Zertifikatswechselprozesse.
- Laufzeitüberwachung der EMT-Zertifikate, Durchführung Zertifikatswechselprozesse.
- Konfiguration der Vorortzugriffe für Service Techniker
- Entgegennahme und Durchführung von Konfigurations- und Wake-Up Anforderungen der externen Marktteilnehmer
- Sicherstellung der Zeitsynchronisation über den gesicherten Zugang
- Management und Durchführung von sicherheitsrelevanten Firmwareupdates an Smart-Meter-Gateways
- Management und Durchführung von Firmwareupdates mit Funktionserweiterungen an Smart-Meter-Gateways
- Fachliche Unterstützung der Monteure des AG bei Problemen im Installations- und Inbetriebnahmeprozess der iMSYS (nach Terminabsprache).*
- Fachliche Unterstützung bei der Anbindung von mehreren modernen Messeinrichtungen an ein Smart-Meter-Gateway im Falle von Problemen bei Installation und Inbetriebnahme (nach Terminabsprache).*
- Führen von Sperrlisten für SMGW
- Entstörung der zentralen Basis Systeme
- Störungsmanagement und Fehlerbehebung (System GWA und GWA Prozess)

* Voraussetzung für eine Terminvereinbarung zur fachlichen Unterstützung ist eine im Vorfeld erfolgte schriftliche Beauftragung dieser Zusatzleistung unter Nennung aller notwendigen Daten durch den AG.

Weiterführende Informationen zu den durch die VIVAVIS AG erbrachten Leistungen im BPO für dem GWA können dem Rahmenvertrag zum Auftrag sowie dem hier mitgeltenden Leistungsschein „Leistungsschein 4 - GWA BPO“ in der jeweils aktuellen Version entnommen werden.



3. Servicezeiten und Kontakt

In diesem Kapitel sind die vertraglich vereinbarten Servicezeiten für den BPO Betrieb der VIVAVIS AG sowie die Kommunikationswege zur Kontaktaufnahme und Prozessdurchführung dokumentiert.

3.1. Servicezeiten Operating

Zur Erbringung der Dienstleistungen gemäß Kap. 2 stellt die VIVAVIS AG Mitarbeiter zur Verfügung, welche in der nachfolgend dokumentierten Servicezeit die Umsetzung der Arbeiten verantworten. Die Umsetzung der Arbeiten erfolgt ausschließlich am Standort Koblenz.

Servicezeit Operating

Montag–Freitag, 08:00–17:00 Uhr
ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage

3.2. Kontaktaufnahme

Zur Kontaktaufnahme des Auftraggebers mit den GWA Operatoren der VIVAVIS AG stehen die nachfolgend beschriebenen Optionen zur Verfügung.

Zu beachten ist, dass die **Beauftragung von Arbeitsaufträgen im GWA BPO Betrieb ausschließlich über die Formulare auf der Homepage möglich** ist. Die Beauftragung der Durchführung von Arbeitsaufträgen sowie die Bereitstellung der hierzu erforderlichen Zugangsdaten sind in Kap. 3.2.3 sowie Kap. 4 erläutert.

3.2.1. Telefonisch

Für Rückfragen zu aktuell laufenden Vorgängen sowie zur allgemeinen Abstimmung sind die GWA Operatoren der VIVAVIS AG zu den unter Kap. 3.1 genannten Servicezeiten unter folgender Rufnummer erreichbar:

+49 261 – 9285 - 707

3.2.2. E-Mail

Für Rückfragen zu aktuell laufenden Vorgängen sowie zur allgemeinen Abstimmung sind die GWA Operatoren der VIVAVIS AG zu den unter Kap. 3.1 genannten Servicezeiten unter der folgenden E-Mailadresse erreichbar:

GWAOperator@VIVAVIS.com



Mit der Übermittlung einer E-Mail an die oben genannte Adresse wird automatisch ein Ticket im Ticketsystem der VIVAVIS AG erstellt. Der Absender der E-Mail erhält eine Nachricht über den Eingang seiner E-Mail welche dem Empfang der selbigen dokumentiert.

Zur gesicherten E-Mail-Kommunikation über S/MIME (gemäß TR-03109-6) übermittelt der Ansprechpartner des Auftraggebers bei der erstmaligen Kontaktaufnahme über diese Medium seine Zertifikatsdaten an die Operatoren der VIVAVIS AG. Das Zertifikatsmaterial wird in den Systemen der VIVAVIS AG hinterlegt, hiernach wird die gesicherte E-Mail-Kommunikation mit den Operatoren der VIVAVIS AG getestet.

Erst nach erfolgreichem Test der Kommunikation können Daten des Auftraggebers auf diesem Weg übermittelt und von den Operatoren entgegengenommen werden.

Über auslaufendes Zertifikatsmaterial der Ansprechpartner des Auftraggebers informiert der Auftraggeber die Operatoren der VIVAVIS AG selbstständig und unaufgefordert. Zur Aufrechterhaltung des gesicherten Kommunikationswegs ist neues Zertifikatsmaterial vor dem Auslaufen des bisherigen von Auftraggeber an den Auftragnehmer zu übermitteln.

3.2.3. Homepage

U.a. zur Beauftragung von, durch die GWA Operatoren auszuführende, Prozesse stellt die VIVAVIS AG einen gesicherten Bereich auf Ihrer Homepage zur Verfügung. Innerhalb des Bereichs sind hierfür entsprechende Formulare hinterlegt. Ausführliche Informationen hierzu finden sich in Kap. 4.2.

Der gesicherte Bereich ist über die URL <https://www.vivavis.com/gwa-login> erreichbar.

3.2.3.1. Authentifizierung

Zur Authentifizierung der Mitarbeiter des Auftraggebers auf der Homepage richtet die VIVAVIS AG zu Beginn des BPO Betriebs für die benannten Mitarbeiter des Auftraggebers (siehe Kap. 3.3) personalisierte Zugänge ein. Hiermit wird sichergestellt das die Durchführung von Prozessen im GWA Kontext ausschließlich von hierzu berechtigten Personen beauftragt werden kann. Zugriffe auf den geschützten Bereich der Homepage werden von der VIVAVIS AG protokolliert. Die eingetragenen Benutzerdaten werden an die benannten Mitarbeiter des Auftraggebers per S/MIME Email übermittelt. Die Vergabe eines Passwortes erfolgt durch den Mitarbeiter des Auftraggebers beim Login auf die Seite, hierzu erhält er nach Einrichtung des Zugangs eine separate E-Mail. Sofern Mitarbeiter des Auftragnehmers Kenntnis davon erlangt haben, dass Dritte Kenntnis von ihren personalisierten Zugangsdaten erhalten haben oder die Zugangsdaten in einer anderen Weise kompromittiert wurden, ist der Auftragnehmer hierüber umgehend zu unterrichten.



3.3. Kontaktdaten Auftraggeber

Zur Übermittlung aller, den Betrieb der vom Auftraggeber eingesetzten SMGW betreffenden, Informationen benennt der Auftraggeber **mindestens ZWEI Mitarbeiter** seines Unternehmens, welche den GWA Operatoren der VIVAVIS AG (jeweils in Vertretung gegeneinander) als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Die Kontaktdaten (Name, Nachname, Telefonnummer, E-Mailadresse etc.) der Ansprechpartner werden von der VIVAVIS AG in Ihren Systemen hinterlegt.



4. Prozessausführung

Zur Durchführung von Arbeitsaufgaben (z.B. Einbau iMSYS etc.) stellt die VIVAVIS AG die nachfolgend dargestellte Varianten zur Verfügung.

4.1. Automatisierte Schnittstelle EMT – GWA

Im Rahmen des Onboarding bzw. der initialen Systembereitstellung kann eine Schnittstelle zwischen einem EMT System (Software der VIVAVIS AG, on premises oder SaaS) zum GWA BPO System der VIVAVIS AG eingerichtet werden.

Über diese Schnittstelle lassen sich die Prozesse des GWA dahingehend „fernsteuern“, als dass ein, im EMT System durchgeführter, Prozess an den GWA weitergeleitet wird und dort seinerseits die Durchführung eines Prozesses auslöst. Das Ergebnis des Prozesses in der GWA Software wird an das auslösende EMT System zurückgemeldet und der Auslöser des Prozesses somit hierüber informiert.

Der Funktionsumfang der Schnittstelle zwischen EMT und GWA wird mit der Bereitstellung von Updates sukzessive erweitert, so dass perspektivisch alle, zur Einrichtung und Änderungen von Messstellen durch den EMT erforderlichen Prozesse mit dem GWA BPO System gekoppelt werden. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der EMT – GWA Schnittstelle ist im Handbuch der Software IDSpecto.DAYOS dokumentiert.

Sobald die Schnittstelle zwischen den Systemen etabliert ist, sind seitens der GWA Operatoren in der Regel keine weiteren Aktivitäten zur Prozessausführung erforderlich. Ausgenommen hiervon ist der **Import von elektronischen Lieferscheinen in das GWA System, diese können NICHT über die Schnittstelle von EMT zu GWA übermittelt werden**. Zum Import von Lieferscheine steht ein Formular auf der Homepage de VIVAVIS AG zur Verfügung, mit dem der Import eines Lieferscheins beauftragt werden kann (siehe hierzu Kap. 4.2.1)

4.2. Manuell

Die manuelle Durchführung von Prozessen (iMSys Einbau, - Ausbau, - Wechsel etc.) auf dem GWA BPO System der VIVAVIS AG kann durch den Auftraggeber bei den GWA Operatoren beauftragt werden. Hierzu stellt die VIVAVIS AG auf Ihrer Homepage (siehe Kap. 3.2.3) in einem, exklusiv für GWA BPO Kunden abgegrenzten, Bereich Formulare zur elektronischen Dateneingabe und Übermittlung zur Verfügung.

Durch die Nutzung des(r) Formulars(e) stellt die VIVAVIS AG eine standardisierte Prozessausführung sicher.

In Abhängigkeit der unterstützen Prozesse werden die Formulare auf der Homepage durch die VIVAVIS AG sukzessive erweitert und angepasst.



Zur Beauftragung einer Prozessausführung ist zunächst der durchzuführende Prozess auszuwählen. In Abhängigkeit von diesem werden dann die, für die Ausführung relevanten, Datenfelder eingeblendet.

Neben diversen „formalen“ Informationen (Name, Adresse, E-Mailadresse etc.) sind durch den Auftraggeber die prozessrelevanten Felder verbindlich zu füllen. Sobald alle Felder des Formulars ausgefüllt sind ist die Dateneingabe abschlossen. Über den Button „Senden“ werden die eingetragenen Informationen automatisch an das Ticketsystem der VIVAVIS AG übertragen und der Arbeitsauftrag hierin angelegt. Der Auftraggeber erhält als Bestätigung eine E-Mail in der alle, von Ihm eingetragenen Informationen, noch einmal zusammengefasst sind.

Auf Basis der übermittelten Informationen führen die GWA Operatoren der VIVAVIS AG den beauftragten Prozess auf dem GWA System durch. Sobald dies erfolgt ist erhält der Auftraggeber hierzu eine Rückmeldung per E-Mail unter Bezugnahme auf den beauftragten Prozess.

Im Rahmen der manuellen Prozessausführung sind folgende Punkte **vom Auftraggeber zwingend** zu beachten:

- a) Die Reihenfolge der Schritte in der Prozessdurchführung ist einzuhalten, d.h.
 - a. 1. Schritt: Bereitstellung und Import des(der) Lieferscheins(e)
 - b. 2. Schritt: Inbetriebnahme der Messstelle

- b) Alle zur Durchführung eines Prozesses relevanten Informationen müssen vollständig und korrekt im jeweiligen Formular eingetragen werden*.

*Sollten sich aus einer fehlerhaft eingetragenen Information Störungen des Systembetriebs und/oder fehlerhafter Datenbestände ergeben, behält sich die VIVAVIS AG vor dem Auftraggeber die Aufwände zur Bereinigung/Wiederherstellung in Rechnung zu stellen.

4.2.1. Fristen

4.2.1.1. Geplante Aufgaben

Geplante Arbeitsaufträge, wie z.B. die Inbetriebnahme neuer Messstellen etc. müssen den GWA Operatoren **mit dem Vorlauf von mindestens 12 Stunden unter Angabe des gewünschten Ausführungszeitpunktes** für den Arbeitsauftrag über das(die) Formular(e) auf der Homepage übermittelt werden. Der Vorlauf bemisst sich ausschließlich an den Servicezeiten (siehe Kap. 3.1) der VIVAVIS AG.

Unter Einhaltung dieser Frist sichert die VIVAVIS AG in der Regel die Umsetzung des Arbeitsauftrages zu dem vom Auftraggeber gewünschten Umsetzungszeitpunkt zu. Sollte die Durchführung des Arbeitsauftrages zum gewünschten Zeitpunkt nicht möglich sein schlagen die Operatoren der VIVAVIS AG alternative Termine zur Umsetzung vor.



Arbeitsaufträge die nach der oben genannten Frist von Auftraggeber ausgelöst werden, werden wie ungeplante Aufgaben (s.u.) behandelt.

Kann die Bearbeitung eines Vorgangs nicht innerhalb der Servicezeit eines Werktags abgeschlossen werden, so endet die Zeit zur Bearbeitung an diesem Werktag zum Ende der Servicezeit, die Bearbeitung wird am nächsten Werktag mit dem Beginn der Servicezeit fortgesetzt.

4.2.1.2. Ungeplante Aufgaben

Vom Auftraggeber an die GWA Operatoren der VIVAVIS AG manuell übermittelte, **ungeplante** Arbeitsaufträge werden von den GWA Operatoren mit einer Frist von **maximal 24 Stunden** nach der Auslösung des Arbeitsauftrags bearbeitet. Die Frist bemisst sich ausschließlich an den Servicezeiten (siehe Kap. 3.1) der VIVAVIS AG.

Kann die Bearbeitung eines Vorgangs nicht innerhalb der Servicezeit eines Werktags abgeschlossen werden, so endet die Zeit zur Bearbeitung an diesem Werktag zum Ende der Servicezeit, die Bearbeitung wird am nächsten Werktag mit dem Beginn der Servicezeit fortgesetzt.

4.2.2. Import von eLS (elektronischem Lieferscheinen)

Zum Import von eLS steht ein separater Prozess zur Verfügung. Über das Formular auf der Homepage ist der Import des Lieferscheins zunächst zu beauftragen. Hierzu sind alle, für den Import des Lieferscheins relevanten, Informationen im Formular zu hinterlegen. Wie auch bei allen anderen Prozesse, die über das(die) Formular(e) beauftragt werden können, erhält der Auftraggeber nach dem Absenden der Formulardaten eine Antwort aus dem Ticketsystem der VIVAVIS AG.

Auf Basis und als Antwort auf diese E-Mail kann der Auftraggeber den zu importierenden Lieferschein per S/MIME E-Mail an die GWA Operatoren der VIVAVIS AG übermitteln. Der übermittelte Lieferschein wird durch die GWA Operatoren in das GWA System eingespielt. Sobald diese erfolgt ist, erhält der Auftraggeber eine Meldung über den erfolgten Import.

4.3. Freigegebene iMSys Konfigurationen

Alle, vom Auftragnehmer für den GWA BPO Betrieb freigegebenen, iMSys Konfigurationen werden in dem eingerichteten Bereich auf der Homepage der VIVAVIS AG (siehe Kap. 3.2.3) dokumentiert.

Nur die hier angegebenen Kombinationen aus Basiszähler und SMGW können im GWA BPO System betrieben werden.

Sollen von den dokumentierten abweichende iMSys im GWA BPO System betrieben werden, ist das Vorgehen hierzu vorab mit den GWA Operatoren abzustimmen.



5. Systemüberwachung

Im Rahmen des GWA BPO Betriebs erbringt die VIVAVIS für den Auftraggeber die Kap. 2 dargestellten Leistungen. Neben der Durchführung des operativen Betriebs zählen hierzu vor allem das Monitoring der Systemprozesse sowie die Überwachung der Infrastruktur.

Detaillierte Informationen zu den vertraglich vereinbarten Service Levels sowie der Verfügbarkeit des BPO Systems im Rechenzentrum der VIVAVIS AG können dem, der Beauftragung zugrundeliegenden Rahmenvertrag bzw. dem, dem Vertrag zugehörigen, Leistungsschein entnommen werden.

Sofern im Rahmen der Systemüberwachung durch die Operatoren der VIVAVIS AG Auffälligkeiten oder Störungen im Betrieb der SMGW des Auftraggebers festgestellt werden, wird der Auftraggeber hierüber umgehend informiert.

In Abstimmung mit den Operatoren der VIVAVIS AG werden Maßnahmen zur Behebung des Fehlers / der Störung abgestimmt und durchgeführt.

Sofern die Störung auf fahrlässiges oder nicht den Prozessvorgaben entsprechendes Verhalten des Auftraggebers zurückzuführen ist, behält sich die VIVAVIS AG vor den Auftraggeber alle, zur Behebung der Störung durchgeführten, Maßnahmen in Abrechnung zu bringen.



6. Patch- und Update Management

Im Rahmen des BPO betreibt der Auftragnehmer für den Systembetrieb ein GWA Test- sowie ein GWA Wirksystem.

Neue Versionen der GWA Software werden zunächst auf dem Testsystem der VIVAVIS AG installiert und durchlaufen dort Systemtests gemäß TR-03109-6. Zur Prüfung neuer Versionen erstellt der Auftragnehmer pro Version einen Testfallkatalog, in diesem werden sowohl die durchgeführten Tests als auch die hierbei erzielten Ergebnisse dokumentiert.

Nach erfolgter Freigabe einer Softwareversion erfolgt deren Installation auf der Wirk-Umgebung durch die Mitarbeiter der VIVAVIS AG.

Die Installation einer neuen Version der GWA Software auf Testsystem wird den benannten Mitarbeitern des Auftraggebers (siehe Kap. 3.3) mit einer Frist von mindestens 4 Wochen vor dem Beginn der Arbeiten schriftlich per E-Mail angezeigt.

Für den Test einer neuen Softwareversion ist vom Auftragnehmer pauschal eine Testphase von mindestens 4 Wochen vorgesehen. Ausgehend von einem erfolgreichen Test erfolgt hiernach die Installation der neuen Version auf dem Wirksystem. Diese wird dem Auftraggeber schriftlich per E-Mail mit einem Vorlauf von 2 Wochen angezeigt.

Durch den Auftraggeber ist sicher zu stellen, dass im Rahmen der oben genannten Zeiträume ggf. erforderliche Updates der EMT Systeme für Test- und Wirkbetrieb sowie ggf. erforderliche Tests auf diesen durchgeführt werden. Gleiches gilt für ggf. an das EMT System des Auftraggebers angebundene Schnittstellen zu Dritt-Systemen.

Versäumt der Auftraggeber dies und resultiert aus diesem Versäumnis eine Inkompatibilität der EMT Systeme (Test- und Wirk) zu den GWA BPO Systemen der VIVAVIS AG kann die Kopplung der Systeme mittels Schnittstelle (siehe Kap. 4.1) durch den Auftragnehmer nicht mehr gewährleistet werden.

Im Fall einer Inkompatibilität werden alle weiteren Prozesse an das GWA BPO System der VIVAVIS AG solange manuell durchgeführt (siehe Kap. 4.2) bis die Kompatibilität des EMT Systems zum GWA BPO System der VIVAVIS durch ein Update wiederhergestellt ist.