

## Bewertungsrolle IT-Serviceverantwortliche/r

### 1. Kurzbeschreibung der Rolle

Die bzw. der IT-Serviceverantwortliche wirkt in Abstimmung mit den Linienvorgesetzten und den Service-Level-Verantwortlichen (SLV) bei der Entwicklung von bedarfsgerechten IT-Services für die Kunden aktiv mit. Der IT-Service umfasst im allgemeinen eine IT-Lösung sowie die zugehörigen Dienstleistungen. Die bzw. der IT-Serviceverantwortliche ist zuständig für die Beschreibung des IT-Services im Servicekatalog. Sie bzw. Er stellt sicher, dass die fortlaufende Servicebereitstellung den Kundenanforderungen entspricht. Sie bzw. Er kennt und versteht den Service, für den sie bzw. er verantwortlich ist, mit all seinen Komponenten und unterstützt somit den SLV bei der Verhandlung von Servicevereinbarungen (SLA), hinsichtlich der möglichen Leistungsparameter. Die Entscheidung über den Abschluss einer SLA liegt bei der Linie. Die bzw. der IT-Serviceverantwortliche ist verantwortlich für die Erbringung des IT-Services entsprechend den jeweiligen SLA und die Bereitstellung der Reports über die Nutzung und Qualität der Leistungserbringung (Sicherstellung, Überwachung, Steuerung und Koordination eines IT-Services).

Die bzw. der IT-Serviceverantwortliche ist für die Definition, Analyse, Planung, Messung und Verbesserung sämtlicher Aspekte in Bezug auf die Verfügbarkeit des IT-Services verantwortlich. Sie bzw. er stellt sicher, dass die gesamte IT-Infrastruktur, sowie sämtliche Prozesse, Hilfsmittel, Rollen, etc. für die Erreichung der Service Level Ziele entsprechend verfügbar sind.

Die Rolle ist schwerpunktmäßig im Geschäftsbereich Betrieb angesiedelt und wirkt auf den gesamten Lebenszyklus des Service.

Als Abgrenzung der Rolle IT-Serviceverantwortliche/r zur Rolle IT-Leitung gilt:

Die Leitung hat gegenüber der bzw. dem IT-Serviceverantwortlichen eine disziplinarische Weisungsbefugnis. Grundsätzlich ist allerdings der bzw. dem IT-Serviceverantwortlichen die Verantwortung für den jeweiligen Service vollumfänglich übertragen. Bei Differenzen zwischen der Leitung und der bzw. dem IT-Serviceverantwortlichen bei Betroffenheit beider Aufgabenbereiche und Schnittstellen entscheidet die Leitung über das weitere Vorgehen. Auch im Verhältnis Leitung – IT-Serviceverantwortliche/r – Servicemitarbeiter/in entscheidet bei auftretenden Differenzen letztendlich die Leitung

Als Abgrenzung der Rolle IT-Serviceverantwortliche/r zur Rolle IT-Komponentenverantwortliche/r gilt:

Die bzw. der IT-Komponentenverantwortliche ist für das Life-Cycle-Management der IT-Komponente verantwortlich. Die bzw. der IT-Serviceverantwortliche betreibt die IT-Komponente als Bestandteil eines IT-Service zuverlässig, pflegt sie und stellt sie dem Kunden unter Einhaltung von Leistungsparametern nutzbar zur Verfügung.

### 2. Arbeitsvorgang und Grundtätigkeiten der Rolle

Planung und Betriebssteuerung der Serviceerbringung	<p>Planung und Gestaltung des IT-Services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitgestaltung der IT-Service-Ziele (die auch auf das SLM wirken)</li> <li>- Planung des IT-Services im Hinblick auf die IT-Lösung, die benötigten technischen und personellen Ressourcen als Beitrag zur Gesamtplanung.</li> <li>- Planung der Leistungen der benötigten eingebundenen IT-Services / IT-Funktionen ggf. unter Nutzung der Leistungen externer Behörden, Dienstleister und Hersteller</li> <li>- Planung des Availability- und Service-Continuity-Management</li> <li>- Mitwirkung bei der Ausgestaltung der Servicevereinbarung bzgl. Umfang und Qualität des IT-Services sowie der Festlegung der zu berichtenden Kennzahlen</li> <li>- Analyse und Aufbereitung von alternativen Lösungsszenarien, Darstellung der Vor- und Nachteile hinsichtlich Bedarfserfüllung und Wirtschaftlichkeit</li> <li>- Beschreibung des IT-Services im Servicekatalog und Mitgestaltung des Leistungsspektrums</li> <li>- Ermittlung der IT-Servicekosten, d.h. für IT-Systeme, Personalkosten zur Serviceerbringung, Kosten von eingebundenen Komponenten/IT-Services und externen Leistungen</li> <li>- Erstellen der Entscheidungsgrundlage für das Festlegen der Standard-Service-Preise unter Berücksichtigung der Serviceplan- und Istkosten, der aktuellen und künftigen Servicenutzung sowie Beachtung bestehender Regelungen zur Preisbildung (sofern Vorhanden).</li> <li>- Mitwirkung bei der Festlegung von Standardmessgrößen für Servicelevels und ggf. Festlegen weiterer serviceinterner Kennzahlen z.B. als Frühwarnsystem</li> <li>- Organisation der Leistungserbringung im Rahmen von Servicevereinbarungen in Abstimmung mit den Linienvorgesetzten des einzusetzenden Personals</li> </ul>
	<p>Kontinuierliche Verbesserung des IT-Services (Continual Service Improvement [CSI])</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einschätzung der Wirtschaftlichkeit des verantworteten IT-Services</li> <li>- Initiieren von Verbesserungen in wirtschaftlicher und qualitativer Hinsicht</li> </ul>
	<p>Betriebssteuerung des IT-Services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überwachung des IT-Services im Innen- und im Außenverhältnis und Bereitstellung der Basis-Kennzahlen für das Reporting der Service Level Verantwortlichen</li> <li>- Überwachung und Einfordern vertraglich festgelegter Leistungen und ggf. auch eigene Mitwirkungspflichten</li> <li>- ggf. Überwachung und Steuerung externer Dienstleister hinsichtlich vertraglich festgelegter Leistungen und eigener Mitwirkungspflichten. Bei Bedarf ist eine gerichts-feste Dokumentation an die zuständigen Stellen (Vergabestellen, Rechtsabteilung) zur Einforderung von Vertragsstrafen zu übergeben. Ebenso sind Beauftragungen auf Grundlage der bestehender Verträge zu veranlassen und zu steuern (z.B. Abrufe von Beratungskontingenten).</li> <li>- Führen des mehrjährigen Entwicklungsplans für den verantworteten IT-Service</li> <li>- Abschätzen des Restrisikos in Bezug auf die Erbringung des IT-Service</li> <li>- Fachliche Koordination des zur Leistungserbringung eingesetzten Personals</li> <li>- Mitarbeit im Change Advisory Board (CAB) generell bei allen Changes, die den IT-Service betreffen (inkl. Release Management)</li> <li>- Erstellen der für den IT-Service erforderlichen Ergebnisse im Change Management, insbesondere Konzepte und Vorgaben für Planung der Realisierung des IT-Services sowie dessen Abnahme</li> <li>- Planen und Steuern der Skalierbarkeit des IT-Services hinsichtlich einer Ausweitung oder Reduktion des IT-Service</li> <li>- Prüfung der Störungsbehebung, des Request Fulfilment und Problem Management (bei Eskalationen, Servicequalität)</li> <li>- Sicherstellung der Service Continuity</li> </ul>

### 3. Erforderliche grundlegende Fachkenntnisse (Beispiele)

Für Tätigkeiten ab der dritten Qualifikationsebene werden zusätzliche Fachkenntnisse benötigt:

- Abgeschlossenes FH-Studium der Informatik, Wirtschaftsinformatik oder vergleichbarer Studiengang mit Schwerpunkt IT, oder vergleichbare Fähigkeiten und Erfahrungen<sup>1</sup> (IT-Q)
- Detaillierte Fachkenntnisse zu den eingesetzten Technologien, Anwendungen und Werkzeugen sowie den erbrachten Dienstleistungen
- Detaillierte Kenntnisse des fachlichen Umfelds, in dem die betreuten IT-Systeme eingesetzt werden
- Detailliertes Verständnis der ITIL-Prozesse
- Grundlegende Kenntnisse von Prozessmanagementmethoden (z.B. COBIT)
- Umfangreiche Kenntnisse über die Schnittstellen zu anderen IT-Fachlichkeiten (z.B. Datenbanken, Server, Netze)
- Detaillierte Kenntnisse der Betriebsprozesse
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse insbesondere zu Steuerung durch Kennzahlen und Einschätzung der Wirtschaftlichkeit
- Grundkenntnisse der für die IT einschlägigen EVB-Vertragstypen

### 4. Bewertungsbandbreite

**Hinweis: Die mit einer Fußnote gekennzeichneten Begriffe sind im Tabellenblatt „Erläuterungen“ beschrieben bzw. definiert. Der Stellenwert bildet sich in Abhängigkeit der Arbeitsvorgänge, die ein bestimmtes Tarifmerkmal erfüllen sowie der dazugehörigen Zeiteile.**

Bewertung <sup>2</sup>	Tarifmerkmal	Spezielle Tätigkeiten
<b>VGr. Vb/IVb (E 9 TVöD)</b> <b>BesGr. A 10</b> (Zeitanteil bei 33,33 % bis unter 50%)  <b>VGr. IVb (E 9 TVöD)</b> <b>BesGr. A 10</b> (Zeitanteil ab 50%)	Tätigkeiten, die gründliche, umfassende Fachkenntnisse und selbständige Leistungen erfordern sowie im jeweiligen Zeiteile <b>besonders verantwortungsvoll</b> sind	Sämtliche Tätigkeiten der Rolle IT-Serviceverantwortliche/r werden vollumfänglich und verantwortlich wahrgenommen.
<b>VGr. IVa (E 10 TVöD)</b> <b>BesGr. A 11</b> (Zeitanteil bei 33,33 % bis unter 50%)  <b>VGr. IVa/III (E 11 TVöD)</b> <b>BesGr. A 12</b> (Zeitanteil ab 50%)	Tätigkeiten, die gründliche, umfassende Fachkenntnisse und selbständige Leistungen erfordern, besonders verantwortungsvoll sind und sich je nach Zeiteile <b>durch besondere Schwierigkeit und Bedeutung</b> herausheben	Sämtliche Tätigkeiten der Rolle IT-Serviceverantwortliche/r werden vollumfänglich und verantwortlich wahrgenommen. Zusätzlich heben sich die Tätigkeiten durch besondere Schwierigkeit und Bedeutung heraus. Diese erhöhte Qualifikation kann sich aus dem hohen Schwierigkeitsgrad und der Bedeutung des zu betreuenden IT-Services ergeben. Ein hoher Schwierigkeitsgrad ergibt sich durch <b>tiefes und breites IT-Fachwissen<sup>3</sup></b> . <b>UND</b> Der IT-Service muss sich durch seine <b>besondere informationstechnische Bedeutung<sup>4</sup></b> herausheben.
<b>VGr. III/II (E 12 TVöD)</b> <b>BesGr. A 13 (3.QE)</b> (Zeitanteil ab 50%)	Tätigkeiten, die gründliche, umfassende Fachkenntnisse und selbständige Leistungen erfordern besonders verantwortungsvoll sind und sich durch besondere Schwierigkeit und Bedeutung sowie <b>erheblich durch das Maß der Verantwortung</b> herausheben.	Es ist individuell zu erläutern, warum und wie sich ein Service nochmals vom vorgenannten Tarifmerkmal erheblich durch das <b>Maß der Verantwortung<sup>5</sup></b> heraushebt.

Nr.	Begriff	Beschreibung	Weitere Erläuterungen (Schlagworte) notwendig? Ja / Nein
1	gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen	Weitere Karriereschritte sind abhängig von den hierfür erforderlichen Qualifikationen.	Nein
2	Bewertung	<p>Bis zum Inkrafttreten der Eingruppierungsvorschriften des TVöD (mit Entgeltordnung) gilt gemäß § 17 Abs. 1 Satz 1 TVÜ-VKA § 22 BAT einschließlich der Vergütungsordnung fort. Unter Berücksichtigung der konkreten Aufgaben und Funktionen sind die beschriebenen Tätigkeiten nach dem Tarifvertrag zur Änderung und Ergänzung der Anlage 1a zum BAT vom 24.06.1975 (Neufassung der Fallgruppen 1) zu bewerten. Die nach § 22 BAT ermittelte Vergütungsgruppe wird gemäß Anlage 3 TVÜ-VKA einer Entgeltgruppe des TVöD zugeordnet.</p> <p>Die beamtenseitige Stellenbewertung wird aus der tarifseitigen Bewertung abgeleitet und ergibt sich durch eine für die IT allgemeingültige Zuordnungstabelle.</p> <p>Eine Fortschreibung der Rolle ist notwendig, sobald die Neue Entgeltordnung des TVöD in Kraft tritt.</p>	Nein
3	Tiefes IT-Fachwissen / breites IT-Fachwissen	Die Merkmale beziehen sich auf die fachliche Qualifikation des Beschäftigten. Sie verlangen ein Wissen und Können, das die Anforderungen der Basisqualifikation in beträchtlicher und gewichtiger Weise übersteigt. Diese erhöhte Qualifizierung kann sich im Einzelfall aus der Breite und/ oder aus der Tiefe des geforderten fachlichen Wissens und Könnens ergeben, aber auch außergewöhnliche Erfahrungen oder Spezialkenntnisse. Dabei muss sich die Schwierigkeit unmittelbar aus der Tätigkeit selbst ergeben. Ein tiefes Fachwissen kann sich z. B. herleiten aus der technischen Komplexität der zu betreuenden IT-Services, für deren Bewältigung sehr spezielle Kenntnisse, wie sie z. B. durch Zertifizierungen erworben werden, notwendig sind. Ein breites IT-Fachwissen kann sich z. B. durch die Betreuung einer Vielzahl unterschiedlicher IT-Services ergeben, die entsprechend komplex sind und zusätzliche Kenntnisse und Fähigkeiten für die Aufgabenerledigung verlangen.	Ja
4	Besondere informationstechnische Bedeutung	Die besondere Bedeutung kann über die Einordnung im Rahmen der Business Impact Analyse (BIA), die sich an der geschäftlichen Wichtigkeit eines IT-Service orientiert, über die betroffenen IT-Basisservices oder die betroffenen Stakeholder beschrieben werden. Als Maßstab kann auch ein wertender Vergleich mit einem „Basis IT-Service“ dienen.	Ja
5	erhebliche Heraushebung durch das Maß der Verantwortung	Es muss eine besonders weit reichende, hohe Verantwortung vorliegen, die jene Verantwortung beträchtlich übersteigt, die den Merkmalen der VGr. IVa entsprechen.	Ja