



Grundlagen der Eingruppierung für die Beschäftigten in der Informations- und Kommunikationstechnik

**nach Teil II Abschnitt 11 der Anlage A
– Entgeltordnung TV-L –
bzw.
nach Teil A Abschnitt II Ziffer 2 der Anlage 1
– Entgeltordnung TVöD (VKA) –**

Das Fachbuch bietet eine Arbeitshilfe zur Eingruppierung von IT-Beschäftigten. Die Methode basiert auf den ITIL-Prozessen und wurde von Experten aus dem IT-Bereich und dem Tarifrecht in Auftrag der Bayerischen Akademie entwickelt (175 Seiten).

Online erhalten Sie zusätzlich das Buch als pdf-Datei und einen Bewertungsbogen im Excel-Format.

Preis 233 € zzgl. 5 bzw. 7 % MwSt. inkl. Versand

Bestellung auf Rechnung unter

bewertung@verwaltungs-management.de

Nachfolgend ein Auszug aus dem Buch ...

Autoren:

Heinz-Peter Bergauer

Trainer und Referent für Tarifrecht der BAV und der BVS

Ingo Demgensky

Leitung der Informations- und Kommunikationstechnik der Stadt Würzburg

Andreas Nusser

Referent für Personal- und Organisationsentwicklung, Tarifrecht

Thomas Pfister

Referent für Digitalisierung beim Bayerischen Bezikretag

Margret Scholl

Leitung der Finanzverwaltung im Landratsamt Fürstenfeldbruck, Mitglied der dortigen
Bewertungskommission

Impressum

Ausgabe August 2020

Herausgeber:

Bayerische Akademie für Verwaltungs-Management GmbH

Ridlerstraße 75

80339 München,

Tel.: (089) 21 26 74 – 0

Fax: (089) 21 26 74 – 77

info@verwaltungs-management.de

www.verwaltungs-management.de

© 2020 Bayerische Akademie für Verwaltungs-Management GmbH

Jede Art der Vervielfältigung ohne schriftliche Genehmigung der Bayerischen Akademie für Verwaltungs-Management außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist gemäß § 106 Urheberrechtsgesetz verboten und kann strafrechtlich verfolgt werden.

Foto: vege/fotolia.com

Vorwort

Die Bewertung von Stellen hat nach den in § 12 TV-L bzw. § 12 TVöD (VKA) niedergelegten Eingruppierungsgrundsätzen zu erfolgen.

Für eine tarifkonforme und transparente Bewertung der Stellen sind aktuelle Tätigkeitsdarstellungen bzw. Stellenbeschreibungen erforderlich.

Bei der **Bildung und Bewertung von Arbeitsvorgängen** im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik sind die Vorbemerkungen zu Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. der Vorbemerkung zu Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA) zu beachten, wonach alle Tätigkeiten im gesamten Lebenszyklus (Lifecycle) eines IKT-Systems erfasst werden. Tätigkeiten in diesen Lebenszyklusphasen sind: Planung, Spezifikation, Entwurf, Design, Erstellung, Implementierung, Test, Integration in die operative Umgebung, Produktion, Optimierung und Tuning, Pflege, Fehlerbeseitigung und Qualitätssicherung, sowie Tätigkeiten zur Sicherstellung der Informationssicherheit, der Produktionssteuerung und im IKT-Service-Management.

Die in den Vorbemerkungen zu Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. der Vorbemerkung zu Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA) genannten Lebenszyklusphasen sind an der Information Technology Infrastructure Library (ITIL), einer Sammlung von etablierten Vorgehensweisen und Methoden (Best Practices) für das IT-Service-Management, angelehnt. ITIL, als international anerkannter und de-facto-Standard, bietet einen systematischen Ansatz zur Qualität von IT-Dienstleistungen und liefert Beschreibungen für den Betrieb von IT-Infrastrukturen mit den dafür erforderlichen IT-Prozessen und Werkzeugen. Daneben enthält ITIL auch Checklisten für Aufgaben, Verfahren und Zuständigkeiten innerhalb einer IT-Organisation.

Seit seiner Entstehung in den 80er Jahren hat sich ITIL zum führenden Framework für die Steuerung, Koordination und das Management der IT entwickelt. Die Kernpublikationen umfassen einen Satz von fünf Fachbüchern, die das IT-Lifecycle-System von der Service Strategie bis zur kontinuierlichen Service Verbesserung abbildet.

ITIL basiert auf dem Modell eines Servicelebenszyklus und geht also davon aus, dass jede IT-Dienstleistung (jeder IT-Service) einen Lebenszyklus durchläuft, bevor sie durch einen anderen, möglichst verbesserten, Service ersetzt wird.

Eine Arbeitsgruppe bestehend aus IT- und Tarifexperten der Bayerischen Akademie für Verwaltungs-Management hat – gegliedert nach den fünf Phasen des Service Lifecycle gemäß ITIL – Prozessbeschreibungen mit ihren typischen Arbeitsschritten bzw. Arbeitsvorgängen erstellt und hierzu entsprechende Bewertungsvorschläge (Bewertungsbandbreite von EG 6 bis EG 13) für den Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik in den Behörden und Dienststellen der Länder bzw. der Kommunen erarbeitet.

Die von der Arbeitsgruppe erstellten Prozessbeschreibungen mit den dazu passenden Bewertungsvorschlägen sollen eine Arbeitshilfe für Behördenleitungen, Personalleitungen, Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Personal- und Organisationsämtern und IT-Organisationseinheiten, die mit der Erstellung von Tätigkeitsdarstellungen bzw. Stellenbeschreibungen, Stellenbewertungen und Eingruppierungsfragen für die Beschäftigten in der Informations- und Kommunikationstechnik befasst sind, sein.

Es handelt sich keineswegs um eine abschließende Erfassung aller IT-Tätigkeiten und -prozesse. Die Arbeitsgruppe geht aber davon aus, die wesentlichen IT-Prozesse auf der Grundlage von ITIL – wie sie typischerweise in den Behörden und Dienststellen der Länder bzw. der Kommunen vorkommen können – erfasst zu haben. Ziel dieser Arbeitshilfe ist es, die Beschreibung und Bewertung von IT-Stellen auf der Grundlage der Entgeltordnung TV-L bzw. TVöD (VKA) zu erleichtern.

Das Autorenteam
August 2020

Inhalt

Grundsätzliches zur Eingruppierung der Tarifbeschäftigten	6
Phasen des Service Lifecycle gemäß ITIL.....	12
Übersicht über die speziellen Tätigkeitsmerkmale.....	13
Aufbau und Erläuterungen der speziellen Tätigkeitsmerkmale	14
IT-Dimensionen mit dem Bezug zu den Tätigkeitsmerkmalen	23
Service Strategy	33
1.1 Strategy Management for IT Services	34
1.2 Service Portfolio Management.....	38
1.3 Financial Management for IT Services	42
1.4 Demand Management.....	43
1.5 Business Relationship Management.....	48
Service Design.....	49
2.1 Design Coordination.....	50
2.2 Service Catalogue Management.....	56
2.3 Service Level Management.....	61
2.4 Capacity Management	65
2.5 Availability Management	68
2.6 IT Service Continuity Management.....	71
2.7 Information Security Management	77
2.8 Supplier Management.....	83
Service Transition	88
3.1 Transition Planning and Support.....	89
3.2 Change Management.....	96
3.3 Service Asset and Configuration Management.....	102
3.4 Release and Deployment Management.....	106
3.5 Service Validation and Testing.....	111
3.6 Change Evaluation.....	117
3.7 Knowledge Management	121
Service Operation	124
4.1 Event Management	125
4.2 Incident Management.....	131
4.3 Request Fulfilment Management	139
4.4 Access Management.....	145
4.5 Problem Management.....	150
Continual Service Improvement.....	157
5.1 Seven-Step Improvement Process	158
Word Matching.....	159
Literaturverzeichnis	172
Bewertungsbogen	173

Grundsätzliches zur Eingruppierung der Tarifbeschäftigten

Grundlage für die Bewertung von Arbeitsplätzen der Tarifbeschäftigten ist eine sachrichtige Stellenbeschreibung bzw. Tätigkeitsdarstellung. Sie liefert die für die Stellenbewertung nachfolgenden, notwendigen Informationen:

- Zuordnung zur Organisationseinheit (Amt), Funktion, Sachgebiet, Referat, Abteilung etc.
- Systematische Darstellung aller Aufgaben, die dem Arbeitsplatz- / Stelleninhaber nicht nur vorübergehend durch den Aufgabenverteilungsplan oder durch Einzelanweisung zugeordnet sind
- Eine mit der Aufgabendarstellung verbundene Auflistung aller wesentlichen Tätigkeiten einschließlich Zusammenhangesarbeiten, die zur Aufgabenerfüllung (Arbeitsergebnis) führen
- Arbeitsgrundlagen, d. h. die wesentlichen für die Aufgabenerfüllung anzuwendenden Fachkenntnisse, Gesetze, Rechtsverordnungen, Verwaltungsvorschriften, Satzungen usw.
- Hierarchische Einordnung der Stelle (Darstellung der Über- und Unterstellungsverhältnisse)
- Entscheidungs-, Bewirtschaftungs-, Anordnungsbefugnisse
- Stellvertretungsregelung (Abwesenheits- / ständige Vertretung)

1. Der Arbeitsvorgang als Bewertungsgrundlage

Die Tarifvertragsparteien haben den **Arbeitsvorgang zur grundlegenden und universalen Bezugsgröße für die tarifliche Bewertung einer Tätigkeit** gemacht.

Sämtliche Tätigkeiten, die nicht nur vorübergehend übertragen wurden, fließen in die Bildung der Arbeitsvorgänge ein. **Der Arbeitsvorgang ist die zentrale Bewertungseinheit.** Bei tarifrechtlich falscher Bildung von Arbeitsvorgängen kann das Bewertungsergebnis um eine oder mehrere Entgeltgruppen nach oben oder unten beeinflusst werden. Das Eingruppierungssystem des § 12 TV-L bzw. § 12 TVöD (VKA) verlangt, dass die Tätigkeitsmerkmale der Entgeltordnung an die Arbeitsvorgänge als Maßstab angelegt werden.

2. Der schwierige Prozess der Bestimmung des Arbeitsvorgangs

Vor der Eingruppierung, d. h. der Zuordnung einer Tätigkeit zu einer bestimmten tariflichen Wertigkeit ist grundsätzlich die Einheit (d. h. das maßgebende „Ensemble“ der Einzeltätigkeiten) zu bestimmen, die zu bewerten ist. Im öffentlichen Dienst ist diese Einheit der „**Arbeitsvorgang**“. Die Tätigkeit eines Beschäftigten besteht aus hundert von Einzelakten, die notwendigerweise in irgendeiner Form zusammengefasst und beurteilt werden müssen. Die Kriterien, nach denen diese Zusammenfassung zu erfolgen hat, sind in § 12 Abs. 1 TV-L bzw. § 12 Abs. 1 und 2 TVöD (VKA) und der hierzu vereinbarten Protokollerklärungen formuliert, die folgenden Wortlaut haben:

„**Arbeitsvorgänge** sind Arbeitsleistungen (einschließlich Zusammenhangsarbeiten), die, bezogen auf den Aufgabenkreis der / des Beschäftigten zu einem bei natürlicher Betrachtung abgrenzbaren Arbeitsergebnis führen (z. B. unterschriftsreife Bearbeitung eines Aktenvorgangs, eines Widerspruchs oder eines Antrags, Betreuung bzw. Pflege einer Person oder Personengruppe, Fertigung einer Bauzeichnung, Erstellung eines EKG, Durchführung einer Unterhaltungs- oder Instandsetzungsarbeit). Jeder einzelne Arbeitsvorgang ist als solcher zu bewerten und darf dabei hinsichtlich der Anforderungen zeitlich nicht aufgespalten werden.

Eine Anforderung im Sinne der Sätze 4 und 5 (§ 12 TV-L) bzw. Sätze 2 und 3 (§ 12 TVöD (VKA)) ist auch das in einem Tätigkeitsmerkmal geforderte Herausheben der Tätigkeit aus einer niedrigeren Entgeltgruppe.“

Entscheidend für die Bestimmung des Arbeitsvorgangs ist der Begriff des Arbeitsergebnisses. Alle Einzeltätigkeiten und Arbeitsschritte, die diesem Arbeitsergebnis dienen, ihm voran- und nachgehen, sind zusammenzufassen und bilden den Arbeitsvorgang.

Eine immer wiederkehrende Fehlerquelle bei der Bestimmung von Arbeitsvorgängen, insbesondere bei der Frage, welche konkreten Einzeltätigkeiten zu einem Arbeitsvorgang zusammenzufassen sind, ist die Heranziehung der tariflichen Bewertung schon bei dieser Frage. Im Grundsatz dagegen ist der Arbeitsvorgang ohne jeden Rückgriff auf die Tätigkeitsmerkmale zu bestimmen; allein das Arbeitsergebnis und die behördliche Organisation zu dessen Herbeiführung sind maßgebend für die Zusammenfassung oder Ab- / Ausgrenzung von Einzeltätigkeiten – unabhängig davon, welchem Tätigkeitsmerkmal diese Einzeltätigkeiten zugeordnet werden könnten, wenn sie es denn dürften.

Dabei ist davon auszugehen, dass der öffentliche Arbeitgeber die Erfüllung der ihm obliegenden Aufgaben in einer weitestgehend von ihm selbst bestimmten Organisationsform vornehmen kann. Organisiert er die zur Aufgabenerfüllung erforderlichen Arbeitsschritte durch die Zuordnung zu einem einheitlichen „Arbeitsvorgang“ im tariflichen Sinne, lassen sich die hierfür erforderlichen Einzelschritte nicht **im Nachhinein** durch eine gesonderte Zuordnung zu jeweils unterschiedlichen Tätigkeitsmerkmalen voneinander trennen. Dementsprechend hat das BAG auch schon früher häufig darauf hingewiesen, dass eine Zusammenfassung dann geboten ist, wenn sich erst im Laufe der Bearbeitung herausstellt, welchen Schwierigkeitsgrad die konkrete Tätigkeit aufweist.



Phasen des Service Lifecycle gemäß ITIL

Service Strategy

Die Service Strategy ist die Grundlage aller Aktivitäten im Service Lifecycle. Diese bietet Unterstützung und Anleitung für das Service Design, die Entwicklung und Implementierung eines zielgerichteten Service-Managements. Im Mittelpunkt steht die Ausrichtung von Business und IT, um sicherzustellen, dass alle Aktivitäten der IT am Nutzen für das Business orientiert sind. Zu diesem Zweck werden Ziele definiert und Chancen identifiziert.

Service Design

Im Service Design werden die Vorgaben aus der Service Strategy umgesetzt und Vorlagen für die Erstellung adäquater und innovativer IT-Services abgeleitet. Gegenstand der Betrachtung (Scope) sind dabei sowohl die Gestaltung neuer und veränderter Services als auch die Struktur der Service-Management-Prozesse. Die wesentlichen Themen im Service Design sind die Erstellung des Service-Katalogs, Kapazitätsplanung und -management, Service Continuity- und Service Level-Management.

Service Transition

Die Service Transition befasst sich im weitesten Sinne mit jeder Art von Veränderungen. Es stellt Anleitungen und Prozesse für den Übergang der Services in die Produktivumgebung bereit. Betrachtet werden auch Themen, wie Veränderungen der Unternehmenskultur, Wissens- und Risikomanagement.

Service Operation

Die Service Operation befasst sich mit dem täglichen Geschäft des Servicebetriebs und hat daher den direktesten Bezug zum IT-System-Management. Es liefert Methoden und Prozesse für die effektive und effiziente Lieferung bzw. Unterstützung von Services. Ziel ist es, nach Möglichkeit einen Mehrwert sowohl für die Kunden, als auch für die Service Provider zu erzielen. Neben den klassischen Prozessen, wie Incident Management oder Problem Management werden auch Themen, wie Application Management und Technical Management sowie die Messung und Steuerung von Prozessen und Funktionen behandelt.

Continual Service Improvement

Das Continual Service Improvement befasst sich mit der kontinuierlichen Verbesserung der Services und Prozesse. Dabei geht es immer darum, den Wert der Services für die Kunden unter Betrachtung aller Phasen des Service Lifecycle zu verbessern. Dafür werden Methoden des Qualitätsmanagements, des Change Managements und des Capability Improvements kombiniert.

Aufbau und Erläuterungen der speziellen Tätigkeitsmerkmale

in Teil II Abschnitt 11 der Anlage A der Entgeltordnung TV-L bzw. in Teil A Abschnitt II Ziffer 2 der Anlage 1 der Entgeltordnung TVöD (VKA) für die Beschäftigten in der Informations- und Kommunikationstechnik

Nach den Vorbemerkungen zu Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. der Vormerkung zu Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA) sind nach diesem Abschnitt Beschäftigte eingruppiert, die sich mit Systemen der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) befassen, ohne Rücksicht auf ihre organisatorische Eingliederung.

Zu diesen IKT-Systemen zählen insbesondere:

- Informationstechnische Hard- und Softwaresysteme (jede Art elektronischer datenverarbeitender Systeme)
- Anwendungsprogramme
- Datenbanken (Datenbanksysteme = Software zur elektronischen Datenverwaltung)
- Komponenten der Kommunikationstechnik in lokalen IKT-Netzen und IKT-Weitverkehrsnetzen, sowie
- Produkte und Services, die mit diesen Systemen erstellt werden.

Dabei werden Tätigkeiten im gesamten Lebenszyklus eines solchen IKT-Systems erfasst, also dessen

- Planung,
- Spezifikation,
- Entwurf,
- Design,
- Erstellung,
- Implementierung,
- Test,
- Integration in die operative Umgebung,
- Produktion,
- Optimierung und Tuning,
- Pflege,
- Fehlerbeseitigung,
- Qualitätssicherung sowie
- Tätigkeiten zur Sicherstellung der Informationssicherheit,
- Produktionssteuerung und
- IKT-Servicemanagement.

Nicht unter den Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA) fallen:

- Beschäftigte, die lediglich IKT-Systeme anwenden
- Beschäftigte, die lediglich die Rahmenbedingungen für die Informations- und Kommunikationstechnik schaffen und sich die informationstechnischen Spezifikationen von den IKT-Fachleuten zurarbeiten lassen

Aufbau der einzelnen IKT-Tätigkeitsmerkmale mit Erläuterungen:

EG 6:

FG 1 Beschäftigte mit **einschlägiger abgeschlossener Berufsausbildung** (z. B. Fachinformatikerinnen und -informatiker der Fachrichtungen Anwendungsentwicklung oder Systemintegration, Technische Systeminformatikerinnen und -informatiker, IT-System-Kaufleute oder IT-Systemelektronikerinnen und -elektroniker) und entsprechender Tätigkeit sowie sonstige Beschäftigte, die aufgrund gleichwertiger Fähigkeiten und ihren Erfahrungen entsprechende Tätigkeiten ausüben.

FG 2 Beschäftigte deren Tätigkeit **gründliche und vielseitige Fachkenntnisse** erfordert.

(Gründliche Fachkenntnisse erfordern nähere Kenntnisse von Rechtsvorschriften oder näheres kaufmännisches oder technisches Fachwissen usw. des Aufgabenkreises. Die gründlichen und vielseitigen Fachkenntnisse brauchen sich nicht auf das gesamte Gebiet der Verwaltung (des Betriebes), bei der die/der Beschäftigte tätig ist, zu beziehen. Der Aufgabenkreis der/des Beschäftigten muss aber so gestaltet sein, dass er nur beim Vorhandensein gründlicher und vielseitiger Fachkenntnisse ordnungsgemäß bearbeitet werden kann.)

EG 7:

Beschäftigte der Entgeltgruppe 6, die **ohne Anleitung** tätig sind.

Kriterien für „ohne Anleitung tätig“

- Anleitung bezieht sich auf die Verrichtung der Tätigkeit
- Nicht gemeint ist eine Anweisung zur Arbeit als solche; eine Anweisung ist unschädlich
- Ohne Anleitung ist tätig, wer während der Ausführung der Arbeit ohne Hinweise und ohne laufende Überwachung arbeitet
- Mit Anleitung ist daher tätig, wenn zur Ausführung und Gestaltung jedes einzelnen Arbeitsvorgangs Hinweise und Anweisungen des Fachvorgesetzten unter laufender Überwachung gegeben werden
- Keine konkreten Vorgaben zur Art und Weise der Aufgabenerfüllung
- entsprechende Anleitung ist einschlägig, wenn die Aufgabenerledigung nur mit Hilfe von ausführlichen Leitfäden und dgl. auszuführen ist
- Das Tätigkeitsmerkmal der EG 7 wird in der Regel **nach einer Einarbeitungszeit** erfüllt sein
- Regelfall für Tätigkeiten mit entsprechender Berufsausbildung; Eingruppierung in EG 6 nur dann, wenn aus der Stellenbeschreibung eindeutig hervorgeht, dass der Beschäftigte überwiegend nur unter Anleitung tätig ist
- Fazit:
EG 6 = Eingruppierung in der Einarbeitungsphase
EG 7 = Bearbeiten von Standardfällen ohne detaillierte Anleitung



IT-Dimensionen mit dem Bezug zu den Tätigkeitsmerkmalen

Einführung

IT-Dienste sind aus Behörden heute nicht mehr wegzudenken. Ihre wachsende Anzahl und Verflechtungen untereinander ergeben IT-Landschaften, die von einfach über kompliziert bis hin zu komplex reichen. Die zuständigen IT-Bereiche haben die Aufgaben, diese IT-Landschaften und die hier eingesetzten IT-Dienste jeweils zu betreiben, weiterzuentwickeln und zu optimieren. Die extrem hohe Innovationsgeschwindigkeit in der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) verlangt eine ständige Anpassung der Kenntnisse und eine verstärkte Spezialisierung.

Die Aufgaben der Informations- und Kommunikationstechnik können mit unterschiedlichen Ausprägungen gesehen werden. Hierbei sind zu unterscheiden:

- einfach
- kompliziert
- komplex

Die Ausprägung „**einfach**“ ist intuitiv, d. h. sie kann mit vorhandenen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnissen (kann mit der jeweiligen Vor- und Ausbildung oder Studium erworben werden bzw. Erfahrungswissen) geplant und umgesetzt werden.

Die Ausprägung „**kompliziert**“ übersteigt die Ausprägung „einfach“, ist mit dem entsprechenden Aufwand und vertieftem Wissen aber vorhersehbar und beherrschbar. Durch Analyse, Modell- und Detailplanung und dem entsprechenden Wissen ist der Erfolg gewährleistet.

Die Ausprägung „**komplex**“ ist insbesondere von Abhängigkeiten geprägt, nicht immer vollumfänglich vorhersehbar und beim Zusammentreffen mehrerer Dimensionen oftmals begrenzt beherrschbar. Die Arbeitsaufgaben sind vorab nicht exakt planbar, sondern beinhalten möglicherweise zunächst unbekannte Teilaufgaben mit sich ständig verändernden Parametern und ggfs. der Notwendigkeit des kontinuierlichen erneuten Priorisierens. Durch Hypothesen und Experimente führt der iterativ-inkrementelle Weg (d. h. Schritt für Schritt aufeinander aufbauend) mit einem hohen fachlichen Wissen, praktischen Erfahrungen und einem analytischen Vorgehen zum Erfolg und dem Vermeiden von möglichen Fehlentwicklungen.

Trotz dessen bleibt die Komplexität ein unscharfer Begriff und kann zu unterschiedlichen Interpretationen bei den verschiedenen Personengruppen (z. B. Stellenbewerber, Führungskräfte, IT-Fachkräfte, Interessenvertretungen etc.) führen. Ferner ist die Messung von Komplexität, basierend auf nachfolgend genannten spezifischen Dimensionen, anspruchsvoll.



Service Strategy

- 1.1 Strategy Management for IT Services
- 1.2 Service Portfolio Management
- 1.3 Financial Management for IT Services
- 1.4 Demand Management
- 1.5 Business Relationship Management

		1.1
Prozessbeschreibung (nach ITIL)		
Beschreibung des Prozesses		
Strategy Management for IT Services	Service Strategy (Servicestrategie / Planung)	
<p>Der „Strategy Management for IT Services“ Prozess bestimmt die Strategie im engeren Sinne. Auf der Basis einer Bewertung der Ist-Situation definiert und pflegt er die perspektivischen Ziele in Bezug auf IT unterstützte Services und deren Administration. Er liefert Pläne und Richtlinien, die die Zielerreichung ermöglichen sollen.</p> <p>(Prozessbeschreibung in Anlehnung an ITIL, Version 2011 V 3, Buch 1, Service Strategy)</p>		
<p>Zuordnung in den Vorbemerkungen zu Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. in der Vorbemerkung zu Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA): „Planung, Qualitätssicherung“</p> <p>Nicht unter den Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA) fallen Beschäftigte, die lediglich IKT-Systeme anwenden oder Beschäftigte, die lediglich die Rahmenbedingungen für die Informations- und Kommunikationstechnik schaffen und sich die informationstechnischen Spezifikationen von den IKT-Fachleuten zuarbeiten lassen.</p>		

1. Typische Prozessbestandteile/-schritte (mögliche Arbeitsschritte des Arbeitsvorganges)*

1. Analyse des inneren und äußeren Umfelds
2. Definition von Zielen
3. Ausarbeitung von Plänen und Richtlinien

**Je nach Arbeitsorganisation können alle Prozessbestandteile als ein Arbeitsvorgang oder einzelne Prozessschritte als isolierte Arbeitsvorgänge bei einer Stelle vorkommen.*

2. Fachkenntnisse

Ausbildung / Studium

i. d. R. Hochschulstudium der Informatik oder eines anderen Studienganges mit Schwerpunkt Informatik
ggf. abgeschlossene Berufsausbildung im Berufsfeld IT

Typische Ausprägungstiefe der Prozessschritte und Zuordnung zu den Tätigkeitsmerkmalen

1. Analyse des inneren und äußeren Umfelds:	
EG 6 entspr. Tätigkeit/ grdl., viels. Fachkenntnisse	
EG 7 Ohne Anleitung	
EG 8 Gestaltungsspielraum	
EG 9a Zusätzliche Fachkennt- nisse	
EG 9b Umfassende Fachkennt- nisse	
EG 10 FG 1 Einschlägige Hochschul- bildung	Bewertung der Position der eigenen Organisation, z. B. im Vergleich zu anderen Organisationen in Bezug auf IT Services auf der Basis der „allgemein anerkannten Regeln der Technik“
EG 10 FG 2 Weitergehender Gestal- tungsspielraum	analog FG 1
EG 11 FG 1 / 2 Besondere Leistungen	Bewertung der eigenen IT Services auf der Basis der „allgemein anerkannten Regeln der Technik“ und grundsätzlichen wirtschaftlichen Methoden (heterogene IT-Architektur durch unterschiedlich betreute Fachbereiche, z. B. Bibliothek, Schwimmbad, Bauhof etc.)
EG 12 FG 1 / 2 Besondere Schwierigkeit und Bedeutung	Bewertung der eigenen IT Services auf der Basis des „Standes der Technik“; Beobachtung der aktuellen Gesetzgebungsverfahren und Beurteilung deren Einflusses auf die IT-Strategie; (komplexe IT-Architektur, z. B. hoher Technisierungs-, Verteilungs-, Verflechtungsgrad, hoher Technisierungsgrad erfordert vertieftes Fachwissen) und kritische Schnittstellen
EG 12 FG 1 / 2 Spezialaufgaben	Bewertung von neuen speziellen Technologien und deren Einfluss auf die IT-Strategie/Ziele der örtlichen IT-Architektur
EG 12 FG 3 Leiter/-in IT-Gruppe	
EG 13 FG 1 Maß der Verantwortung	Bewertung der eigenen IT-Architektur durch Beobachtung der aktuellen Gesetzgebungsverfahren und Beurteilung deren Einflusses auf die IT-Strategie in einer sehr komplexen IT-Architektur, z. B. sehr hoher Technisierungs-, Verteilungs-, Verflechtungsgrad oder von speziellen Schlüsseltechnologien und schwer beeinflussbaren, kritischen Schnittstellen
EG 13 FG 2 Leiter/-in IT-Gruppe	

2. Definition von Zielen:	
EG 6 entspr. Tätigkeit/ grdl., viels. Fachkenntnisse	
EG 7 Ohne Anleitung	
EG 8 Gestaltungsspielraum	
EG 9a Zusätzliche Fachkennt- nisse	
EG 9b Umfassende Fachkennt- nisse	
EG 10 FG 1 Einschlägige Hochschul- bildung	Zielsetzungen zur Einführung neuer technischer Standards
EG 10 FG 2 Weitergehender Gestal- tungsspielraum	analog FG 1
EG 11 FG 1 / 2 Besondere Leistungen	
EG 12 FG 1 / 2 Besondere Schwierigkeit und Bedeutung	Prüfung der Vereinbarkeit der IT-Ziele mit den Behördenzielen bei grö- ßeren Organisationen
EG 12 FG 1 / 2 Spezialaufgaben	
EG 12 FG 3 Leiter/-in IT-Gruppe	
EG 13 FG 1 Maß der Verantwortung	Prüfung der Vereinbarkeit der IT-Ziele mit den Behördenzielen und über- geordneten Behörden bzw. Ministerien
EG 13 FG 2 Leiter/-in IT-Gruppe	

3. Ausarbeitung von Plänen und Richtlinien:	
EG 6 entspr. Tätigkeit/ grdl., viels. Fachkenntnisse	
EG 7 Ohne Anleitung	
EG 8 Gestaltungsspielraum	
EG 9a Zusätzliche Fachkennt- nisse	
EG 9b Umfassende Fachkennt- nisse	
EG 10 FG 1 Einschlägige Hochschul- bildung	Erstellung, Aktualisierung und Einführung von teaminternen Regelwer- ken, wie Dienstanweisungen, Dienstvereinbarungen, Verfahrensregelun- gen etc. für die Informations- und Kommunikationstechnik
EG 10 FG 2 Weitergehender Gestal- tungsspielraum	analog FG 1
EG 11 FG 1 / 2 Besondere Leistungen	Erstellung, Aktualisierung und Einführung von übergreifenden Regelwer- ken, wie Dienstanweisungen, Dienstvereinbarungen, Verfahrensregelun- gen, etc. für die Informations- und Kommunikationstechnik
	Planung der Aufbau- und Ablauforganisation (Organisationsstruktur) der IT-Abteilung und deren nachgeordneten Funktionseinheiten unter Be- achtung der festgelegten IT-Ziele
EG 12 FG 1 / 2 Besondere Schwierigkeit und Bedeutung	Erstellung, Aktualisierung und Einführung von Organisationseinheiten übergreifenden Regelwerken, wie Dienstanweisungen, Dienstverein- barungen, Verfahrensregelungen etc. für die Informations- und Kommu- nikationstechnik mit strategischer Bedeutung
	Planung der Aufbau- und Ablauforganisation (Organisationsstruktur) der IT-Abteilung und deren nachgeordneten Funktionseinheiten bei größe- ren Organisationen unter Beachtung der festgelegten IT-Ziele
EG 12 FG 1 / 2 Spezialaufgaben	
EG 12 FG 3 Leiter/-in IT-Gruppe	
EG 13 FG 1 Maß der Verantwortung	
EG 13 FG 2 Leiter/-in IT-Gruppe	

		1.2
Prozessbeschreibung (nach ITIL)		
Beschreibung des Prozesses		
Service Portfolio Management	Service Strategy (Servicestrategie / Planung)	
<p>Im „Service Portfolio Management“ Prozess wird ein Verzeichnis aller IT-Services der Organisation entwickelt. Zusätzlich zu den aktuell aktiven Services des Servicekatalogs, der im Service Catalogue Management Prozess gepflegt wird, enthält das Service Portfolio Management auch IT-Services die sich noch in der Konzeptphase (Servicepipeline) befinden, sowie IT-Services die bereits stillgelegt wurden.</p> <p>Ein weiteres Ziel ist es, auf der Basis von Investitionsverfolgung und anderen Analysen Entscheidungshilfen an die Hand zu geben, welche IT-Services stillgelegt bzw. neu eingeführt werden sollten.</p> <p>Die Aktivitäten des Service Portfolio Managements durchlaufen für jeden neu einzuführenden Prozess die Phasen des Definierens, Analysierens, Genehmigens und Charterns.</p> <p>(Prozessbeschreibung in Anlehnung an ITIL, Version 2011 V 3, Buch 1, Service Strategy)</p>		
<p>Zuordnung in den Vorbemerkungen zu Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. in der Vorbemerkung zu Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA): „Planung, Qualitätssicherung“</p> <p>Nicht unter den Teil II Abschnitt 11 EGO TV-L bzw. Teil A Abschnitt II Ziffer 2 EGO TVöD (VKA) fallen Beschäftigte, die lediglich IKT-Systeme anwenden oder Beschäftigte, die lediglich die Rahmenbedingungen für die Informations- und Kommunikationstechnik schaffen und sich die informationstechnischen Spezifikationen von den IKT-Fachleuten zuarbeiten lassen.</p>		

1. Typische Prozessbestandteile/-schritte (mögliche Arbeitsschritte des Arbeitsvorganges)*

1. Erstellung und Pflege des Service Portfolios
2. Analyse und Weiterentwicklung des vorhandenen Service Portfolio Managements
3. Analysieren und Weiterentwicklung der Wirtschaftlichkeit und Effektivität von Services

** Je nach Arbeitsorganisation können alle Prozessbestandteile als ein Arbeitsvorgang oder einzelne Prozessschritte als isolierte Arbeitsvorgänge bei einer Stelle vorkommen.*

2. Fachkenntnisse

Ausbildung / Studium

Hochschulstudium der Wirtschaftsinformatik oder der Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Informatik
Betriebswirtschaftliche Kenntnisse; IT-technische und fachliche Kenntnisse

Typische Ausprägungstiefe der Prozessschritte und Zuordnung zu den Tätigkeitsmerkmalen

1. Erstellung und Pflege des Service Portfolios:	
EG 6 entspr. Tätigkeit/ grdl., viels. Fachkenntnisse	
EG 7 Ohne Anleitung	Sammeln von Informationen über alle vorhandenen IT-Services und permanente Pflege des IT-Serviceverzeichnisses für die Behörde ohne Einsatz spezieller, an die örtliche IT angepasste Fachverfahren
EG 8 Gestaltungsspielraum	
EG 9a Zusätzliche Fachkenntnisse	Sammeln von Informationen über alle vorhandenen IT-Services und permanente Pflege des IT-Serviceverzeichnisses für die Behörde (mittels spezieller Fachverfahren und deren Anpassung an die örtlichen Gegebenheiten)
EG 9b Umfassende Fachkenntnisse	Sammeln von Informationen über alle geplanten und vorgeschlagenen IT-Services Businessanforderungen erfassen und klassifizieren (erfordert Kenntnisse in der methodischen Vorgehensweise)
	Durchführung von Schulungen für die Nutzer des Servicekatalogs
EG 10 FG 1 Einschlägige Hochschulbildung	Neue IT-Services bewerten und in den Servicekatalog aufnehmen Kommunikation mit dem Business Relationship-Prozess Aktualisierung von Service-Beschreibungen mit verschiedenen Qualitätsparametern (Service Level Agreement)
	Evaluierung von neuen Serviceanforderungen IT-Serviceanforderungen genehmigen und freigeben IT-Services sperren bzw. beibehalten
EG 10 FG 2 Weitergehender Gestaltungsspielraum	analog FG 1
EG 11 FG 1 / 2 Besondere Leistungen	Ermittlung der Anforderungen der Fachbereiche in Zusammenarbeit mit dem Change Management
EG 12 FG 1 / 2 Besondere Schwierigkeit und Bedeutung	
EG 12 FG 1 / 2 Spezialaufgaben	
EG 12 FG 3 Leiter/-in IT-Gruppe	
EG 13 FG 1 Maß der Verantwortung	
EG 13 FG 2 Leiter/-in IT-Gruppe	

2. Analyse und Weiterentwicklung des vorhandenen Service Portfolio Managements:	
EG 6 entspr. Tätigkeit/ grdl., viels. Fachkenntnisse	
EG 7 Ohne Anleitung	
EG 8 Gestaltungsspielraum	
EG 9a Zusätzliche Fachkennt- nisse	
EG 9b Umfassende Fachkennt- nisse	Bewertung der IT-Services in Bezug auf die strategischen IT-Ziele bei einer homogenen IT-Architektur
	Festlegung der IT-Services die zur Erreichung der IT-Ziele benötigt werden
EG 10 FG 1 Einschlägige Hochschul- bildung	Bewertung der IT-Services in Bezug auf die strategischen IT-Ziele bei einer heterogenen IT-Architektur mit normalen Grad
	Umsetzung von Änderungen im Servicekatalog zur Steigerung der Effektivität für den IT-Bereich bei der Umsetzung von IT-Services
	Festlegung der IT-Services die zur Erreichung der IT-Ziele benötigt werden
EG 10 FG 2 Weitergehender Gestal- tungsspielraum	analog FG 1
EG 11 FG 1 / 2 Besondere Leistungen	Bewertung der IT-Services in Bezug auf die strategischen IT-Ziele bei einer heterogenen IT-Architektur mit mittlerem Grad
	Umsetzung von Änderungen im Servicekatalog zur Steigerung der Effektivität für den Fachbereich und dem IT-Bereich (zielgruppenbasiert) bei der Buchung und Umsetzung von IT-Services
	Festlegung der IT-Services die zur Erreichung der IT-Ziele benötigt werden
EG 12 FG 1 / 2 Besondere Schwierigkeit und Bedeutung	Bewertung der IT-Services in Bezug auf die strategischen IT-Ziele bei einer heterogenen IT-Architektur mit hohem Grad
EG 12 FG 1 / 2 Spezialaufgaben	
EG 12 FG 3 Leiter/-in IT-Gruppe	
EG 13 FG 1 Maß der Verantwortung	
EG 13 FG 2 Leiter/-in IT-Gruppe	

3. Analysieren und Weiterentwicklung der Wirtschaftlichkeit und Effektivität von Services:	
EG 6 entspr. Tätigkeit/ grdl., viels. Fachkenntnisse	
EG 7 Ohne Anleitung	
EG 8 Gestaltungsspielraum	
EG 9a Zusätzliche Fachkennt- nisse	
EG 9b Umfassende Fachkennt- nisse	
EG 10 FG 1 Einschlägige Hochschul- bildung	Durchführung von Wirtschaftlichkeitsberechnungen mit normalem Grad (z. B. Ermittlung des Return on Investment) Bedarfsprüfung im Zusammenhang mit den Fachbereichen Prüfung der IT-Services auf Optimierungsoptionen innerhalb des IT-Bereichs Festlegung der benötigten Mittel bzw. Investitionen
EG 10 FG 2 Weitergehender Gestal- tungsspielraum	analog FG 1
EG 11 FG 1 / 2 Besondere Leistungen	Durchführung von Wirtschaftlichkeitsberechnungen unter Einsatz von statischen und dynamischen Verfahren bei einem mittlerem Grad des IT- Services Prüfung der IT-Services mit dem Change Management auf Optimie- rungsmöglichkeiten und Wirksamkeit unter Beachtung eines angemessenen Kosten-Nutzen-Verhältnis
EG 12 FG 1 / 2 Besondere Schwierigkeit und Bedeutung	Durchführung von Wirtschaftlichkeitsberechnungen unter Einsatz von statischen und dynamischen Verfahren bei einem hohem Grad des IT- Services Prüfung der IT-Services unter Einsatz der Modellierungstechnik mit funk- tionalen Aspekten
EG 12 FG 1 / 2 Spezialaufgaben	Optimierung von IT-Services mittels Modellierung, die neben den rein funktionalen Aspekten aus der strategischen Zielsetzung IT-Ziele ableiten
EG 12 FG 3 Leiter/-in IT-Gruppe	
EG 13 FG 1 Maß der Verantwortung	
EG 13 FG 2 Leiter/-in IT-Gruppe	