

Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu

Abschnitt I

Vorbemerkung

Die Tarifvertragsparteien haben die Notwendigkeit der Modernisierung des Eingruppierungsrechts für Beschäftigte in der Informationstechnik an die besonderen Gegebenheiten dieses Bereichs erkannt. Sie haben daher die Tätigkeiten im IT-Bereich mit dem Ziel einer praxis- und zukunftsgerechten Ausgestaltung unter Verwendung von fachspezifischen Bezeichnungen der IT-Branche in dieser separaten Anlage 1c geregelt.

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu gilt für Beschäftigte der Mitglieder der Tarifgemeinschaft der AOK e.V. (TGAOK) in der Informationstechnik.

(2) Nach dieser Anlage 1c sind Beschäftigte eingruppiert, die sich mit Systemen der Informationstechnik befassen, unabhängig von ihrer organisatorischen Eingliederung. Zu diesen Systemen zählen insbesondere informationstechnische Hard- und Softwaresysteme, Anwendungsprogramme, Datenbanken, Komponenten der Kommunikationstechnik in lokalen IT- und IT-Weitverkehrsnetzen sowie Produkte und Services, die mit diesen Systemen erstellt werden. Dabei werden Tätigkeiten im gesamten Lebenszyklus eines solchen IT-Systems erfasst, also dessen Planung, Spezifikation, Entwurf, Design, Erstellung, Implementierung, Test, Integration in die operative Umgebung, Produktion, Optimierung und Tuning, Pflege, Fehlerbeseitigung und Qualitätssicherung. Auch Tätigkeiten zur Sicherstellung der Informationssicherheit, Produktionssteuerung und im IT-Servicemanagement fallen unter die Anlage 1c.

(3) Nicht unter den Geltungsbereich der Anlage 1c fallen Beschäftigte, die lediglich vorhandene IT-Systeme anwenden oder die Verwaltungsaufgaben für den IT-Bereich erfüllen (z. B. Beschäftigte im Controlling, Beschäftigte in der Personalwirtschaft, auch wenn es dabei um die Betreuung von IT-Personal geht, oder Beschäftigte im Einkauf).

§ 2 Grundsätze und Besonderheiten der Eingruppierung in der Informationstechnik

(1) Die Eingruppierung der Beschäftigten im Sinne von § 1 Abs. 1 und 2 erfolgt nach den Grundsätzen des § 16 BAT/AOK-Neu.

(2) Bei der Eingruppierung gilt der Grundsatz der Spezialität. Dieser bedeutet, dass die speziellen Tätigkeitsmerkmale (Profile) gemäß Abschnitt II und III Vorrang bei der Eingruppierung haben.

Die Profile zu den einzelnen Vergütungsgruppen in Abschnitt II werden durch die jeweils zugeordneten Tätigkeiten in Abschnitt III konkretisiert. Für die Eingruppierung müssen nicht alle durch Spiegelstriche gekennzeichneten Tätigkeiten ausgeübt werden.

Bei der Feststellung, ob die Anforderungen eines Profils oder mehrerer Profile der entsprechenden Vergütungsgruppe erfüllt sind, sind die Tätigkeiten im Zusammenhang mit der jeweiligen Profilgruppenbeschreibung zu bewerten. Die Profilgruppenbeschreibung ist die Erläuterung der jeweiligen Profilgruppenbezeichnung (Abschnitt III).¹

Ausschlaggebend für die Eingruppierung ist nicht die Bezeichnung des Profils, sondern die auszuübende Tätigkeit in Bezug zur Profilgruppenbeschreibung.

(3) Sofern aus den auszuübenden Tätigkeiten gebildete Arbeitsvorgänge gem. § 16 BAT/AOK-Neu diesen Profilen nicht zugeordnet werden können, erfolgt eine Eingruppierung anhand der nachstehenden allgemeinen Tätigkeitsmerkmale gem. § 16 BAT/AOK-Neu.

Vergütungsgruppe	Allgemeine Tätigkeitsmerkmale
Vergütungsgruppe 1	Beschäftigte mit mechanischen Tätigkeiten
Vergütungsgruppe 2	Beschäftigte mit einfachen Tätigkeiten
Vergütungsgruppe 3	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die in der Regel durch praktische Berufserfahrung erworbene Kenntnisse – auch außerhalb des Krankenkassenbereichs – erfordern
Vergütungsgruppe 4	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche Fachkenntnisse des Aufgabengebietes erfordern
Vergütungsgruppe 5	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche und vielseitige Fachkenntnisse erfordern
Vergütungsgruppe 6	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche und vielseitige Fachkenntnisse und mindestens zu einem Drittel selbstständige Leistungen erfordern
Vergütungsgruppe 7	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche und umfassende Fachkenntnisse und selbstständige Leistungen erfordern
Vergütungsgruppe 8	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche, umfassende Fachkenntnisse und selbstständige Leistungen erfordern und mit einer besonderen Verantwortung verbunden sind
Vergütungsgruppe 9	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die gründliche, umfassende Fachkenntnisse und selbstständige Leistungen erfordern, mit einer besonderen Verantwortung verbunden sind und sich zu einem Drittel durch die besondere Schwierigkeit und Bedeutung aus der Vergütungsgruppe 8 herausheben
Vergütungsgruppe 10	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die sich durch das Maß der Verantwortung aus der Vergütungsgruppe 9 herausheben

¹ zum Beispiel:

- Profilgruppenbezeichnung = „Operator“
- Profilgruppenbeschreibung = „Bedienen und Überwachen von Systemen, Subsystemen und der Produktionsabläufe.“

Vergütungsgruppe 11	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die eine abgeschlossene wissenschaftliche Hochschulbildung oder gleichwertige Kenntnisse und Fähigkeiten erfordern
Vergütungsgruppe 12	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die sich durch die besondere Schwierigkeit und Bedeutung des Aufgabengebietes aus der Vergütungsgruppe 11 herausheben
Vergütungsgruppe 13	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die sich durch die besondere Schwierigkeit und Bedeutung des Aufgabengebietes aus der Vergütungsgruppe 12 herausheben
Vergütungsgruppe 14	Beschäftigte mit Tätigkeiten, die sich durch die besondere Schwierigkeit und Bedeutung des Aufgabengebietes aus der Vergütungsgruppe 13 herausheben
Vergütungsgruppe 15	Beschäftigte, die sich durch die besondere Aufgabenstellung und die damit verbundene Verantwortung aus der Vergütungsgruppe 14 herausheben
Vergütungsgruppe 16	Beschäftigte, die sich durch die besondere Aufgabenstellung und die damit verbundene Verantwortung aus der Vergütungsgruppe 15 herausheben

Wenn die Tarifvertragsparteien feststellen, dass es sich bei diesen nicht zuzuordnenden Tätigkeiten nicht nur um Einzelfälle handelt, soll gemäß Abs. 4 für diese Konstellationen ein neues Profil geschaffen werden.

(4) Für die Geltungszeit der Anlage 1c berufen die Tarifvertragsparteien eine gemeinsame Profil-Kommission.

Die Profil-Kommission soll bei einer Häufung von Tätigkeiten, die nicht einem bestehenden Profil zugeordnet werden können, neue Profile erarbeiten und diese den Tarifvertragsparteien mit dem Ziel einer zeitnahen Änderung der Vergütungsordnung vorlegen. Die Profil-Kommission kann den Tarifvertragsparteien auch die Streichung oder Anpassung bestehender Profile vorschlagen.

Das Initiativrecht zur Einberufung der Kommissionssitzungen steht allen Tarifvertragsparteien zu.

Die Profil-Kommission besteht aus 12 Mitgliedern, die je zur Hälfte von der TGAOK und den Gewerkschaften bestellt werden. Sie hat ihren Sitz bei der Geschäftsstelle der TGAOK.

Die Profil-Kommission gibt sich eine Geschäftsordnung.

Die Profil-Kommission ist beschlussfähig, wenn alle Mitglieder anwesend oder vertreten sind. Ein Beschluss der Kommission bedarf jeweils der Mehrheit der Vertreter der TGAOK sowie der Gewerkschaften. Stimmenthaltung zählt als Ablehnung.

Die Tarifvertragsparteien sind berechtigt, jederzeit ihre Mitglieder der Profil-Kommission neu zu benennen.

§ 3 Qualifikation

Sofern die Tätigkeitsmerkmale einer höheren Vergütungsgruppe eine höhere Qualifikation erforderlich machen, sollen bei entsprechender Eignung die Entwicklung der erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse und die hierfür erforderlichen Maßnahmen im Rahmen eines individuellen Entwicklungsplans festgelegt werden. Dabei soll die erforderliche Zeit der Qualifizierung maximal 18 Monate betragen, soweit die Maßnahme nicht bereits früher erfolgreich abgeschlossen wird. Bis zum erfolgreichen Abschluss der Qualifizierungsmaßnahme verbleibt es bei der bisherigen Vergütungsgruppe.

§ 4 Ersteingruppierung der Beschäftigten sowie Besitzstand

(1) Innerhalb von zwölf Monaten nach Inkrafttreten der Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu (Übergangszeitraum) erfolgt eine Ersteingruppierung auf der Grundlage der Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu. Die Eingruppierung der Beschäftigten entfaltet ihre Wirkung mit Inkrafttreten der Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu.

Ruht das Beschäftigungsverhältnis im Übergangszeitraum (z. B. Elternzeit, Beurlaubung, Rente auf Zeit), erfolgt die Eingruppierung entsprechend Unterabsatz 1 zum Zeitpunkt der Beendigung des Ruhens und der Fortsetzung der aktiven Beschäftigung nach dieser Anlage.

(2) Bei In-Kraft-Treten der Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu wird im Falle einer Herabgruppierung die Differenz zum Entgelt der bisherigen Vergütungsgruppe als Besitzstandszulage gezahlt. Die Besitzstandszulage nimmt an zukünftigen Vergütungsänderungen teil.

Das Entgelt aus einer etwaigen Höhergruppierung wird auf die Besitzstandszulage angerechnet.

(3) Die Besitzstandsregelung des Abs. 2 gilt nicht bzw. endet, wenn Beschäftigte zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens oder nach In-Kraft-Treten der Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu, aus eigenem Entschluss eine andere, niedriger vergütete Tätigkeit mit Zustimmung des Arbeitgebers ausüben.

§ 5 Inkrafttreten

Die Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu tritt zum 1. Mai 2020 in Kraft.

Vergütungsordnung zur Anlage 1c zu § 16 BAT/AOK-Neu 2

Abschnitt II

Vergütungsgruppe 1 - 5

aktuell unbesetzt

Vergütungsgruppe 6

1. IT-Helpdesk Level I

Vergütungsgruppe 7

1. IT-Helpdesk Level II
2. IT-Supporter Level I
3. Operator Level I

Vergütungsgruppe 8

1. IT-Supporter Level II
2. Operator Level II
3. Beschäftigte im Datenaustausch Level I
4. IT-Produktionssteuerer Level I
5. IT-Auftragsmanager Level I
6. Applikationsberater Level I

Vergütungsgruppe 9

1. IT-Supporter Level III
2. Operator Level III
3. Beschäftigte im Datenaustausch Level II
4. IT-Produktionssteuerer Level II
5. IT-Produktionsplaner Level I
6. IT-Auftragsmanager Level II
7. Applikationsberater Level II
8. Applikationsentwickler Level I
9. IT-Datenbankmanager Level I
10. IT-Systemmanager Level I
11. IT-Change-Release-Manager Level I
12. IT-Projektportfolio-Manager Level I

² Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird davon abgesehen, bei Fehlen einer geschlechtsneutralen Formulierung sowohl die männliche als auch weitere Formen anzuführen. Die nachstehend gewählten männlichen Formulierungen gelten deshalb uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.

Vergütungsgruppe 10

1. Beschäftigte im Datenaustausch Level III
2. IT-Produktionssteuerer Level III
3. IT-Produktionsplaner Level II
4. IT-Auftragsmanager Level III
5. Applikationsberater Level III
6. Applikationsentwickler Level II
7. IT-Datenbankmanager Level II
8. IT-Datenbankingenieur Level I
9. IT-Systemmanager Level II
10. IT-Systemingenieur Level I
11. IT-Lizenzmanager Level I
12. IT-Change-Release-Manager Level II
13. IT-Projektportfolio-Manager Level II
14. Service-Level-Manager Level I
15. Incident-/Problem Manager Level I
16. IT-Sicherheitsbeauftragter Level I
17. IT-Architekt Level I

Vergütungsgruppe 11

1. IT-Produktionsplaner Level III
2. Applikationsberater Level IV
3. Applikationsentwickler Level III
4. IT-Datenbankmanager Level III
5. IT-Datenbankingenieur Level II
6. IT-Systemmanager Level III
7. IT-Systemingenieur Level II
8. IT-Lizenzmanager Level II
9. IT-Change-Release-Manager Level III
10. IT-Projektportfolio-Manager Level III
11. Service-Level-Manager Level II
12. Incident-/Problem Manager Level II
13. IT-Sicherheitsbeauftragter Level II
14. IT-Architekt Level II
15. IT-Solution Designer Level I
16. IT-Notfall-/Verfügbarkeitsmanager Level I

Vergütungsgruppe 12

1. IT-Datenbankingenieur Level III
2. IT-Systemingenieur Level III
3. IT-Sicherheitsbeauftragter Level III
4. IT-Architekt Level III
5. IT-Solution Designer Level II

Vergütungsgruppe 13 – 16

aktuell unbesetzt

Abschnitt III

Applikationsberater

Planen, Evaluieren, Customizen und Testen von Applikationen auf Basis der Anforderungen und Geschäftsprozesse von gesetzlichen und internen Richtlinien sowie Problemanalyseergebnissen. Sicherstellen der Qualität der Verarbeitungsergebnisse.

Level I:

- Fachliches Überprüfen von Verarbeitungsergebnissen.
- Durchführen von Datenpflegefunktionen im Kundenauftrag.
- Customizen von Regelwerken und sonstigen Einstellungen sowie Testen von Applikationen.
- Aktualisieren von Dokumentationen (Anleitungen etc.).
- Übernehmen von Teilaufgaben des Implementierungsprozesses zur Überführung von Applikationen in den operativen Betrieb.
- Beraten der Kunden / Anwender zu Inhalten, Funktionen und Umsetzung von Applikationen.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).

Level II:

- Pflegen von Stammdaten und Beraten der Kunden zu Stammdatenstrukturen und –werten.
- Erstellen von Change Requests.
- Bereitstellen von Service Level Agreement- (SLA-) und Accountingdaten.
- Planen und Evaluieren von Applikationen und Definieren der Anforderungen.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).
- Analysieren von Problemen.
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd/3rd-Level.

Level III:

- Planen der Pflege und Weiterentwicklung von Applikationsschnittstellen.
- Planung, Test und Einführung von Applikationen.
- Koordinieren von übergreifenden Arbeitsabläufen.
- Untersuchen von neuen oder geänderten Anforderungen auf ihre Realisierbarkeit und Komplexität sowie die Auswirkungen auf bestehende/geplante Prozesse, Systeme, Standards, Richtlinien etc.

Level IV:

- Analysieren, Definieren und Weiterentwickeln von Ressourcen, Architekturvorgaben und Lösungsstandards.
- Gewährleisten, Überwachen und Steuern von IT-Prozessen und komplexen IT-Services in ihrer Gesamtheit.
- Planen, Evaluieren, Entwickeln und Testen von IT-Prozessen.

Applikationsentwickler

Durchführen aller mit der Entwicklung von Standard-Applikationen- und Dokumentenmanagementsystemen in Zusammenhang stehenden Arbeiten. Umsetzen von Kundenanforderungen in individuelle Lösungen.

Level I:

- Erstellen und Weiterentwickeln von individuellen Applikationen, Dokumentenmanagementsystemen und Prozeduren.
- Identifizieren von erforderlichen Informationen, Funktionen und/oder Objekten (Bedarfsanalyse).
- Durchführen von Funktionstests und Unterstützen der Testaktivitäten zum Freigabeverfahren.
- Erstellen und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd- bzw. 3rd-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 2nd- bzw. 3rd-Level-Support).

Level II:

- Festlegen der funktionalen und qualitativen Systemanforderungen.
- Festlegen der Komponentenbildung und Schnittstellendefinition.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 3rd-Level-Support).
- Analysieren von Problemen.
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd/3rd-Level.
- Erstellen und Modifizieren von erforderlichen Informationen, Funktionen und/oder Objekten.

Level III:

- Spezifizieren der geeigneten Methoden, Techniken, Standards und Tools für den Aufbau, Betrieb und Überwachung von komplexen und hochverfügbaren Lösungen.
- Durchführen von Risikoanalysen für die Ein- und Anbindung von Standardapplikationen- und Dokumentenmanagementsystemen.

Beschäftigte im Datenaustausch

Sicherstellen des Datenaustausches mit externen Vertragspartnern, Arbeitgebern, Verbänden, Softwarehäusern und sonstigen Partnern.

Level I:

- Sicherstellen der Annahme und Verteilung von Daten aus dem Datenaustausch oder der Beleglesung inkl. termingerechter Übergabe an den Betrieb.
- Prüfen der angelieferten Daten auf Vollständigkeit, Plausibilität und Klären von Unstimmigkeiten mit den externen Partnern und Kunden inklusive der Fehlerbehebung.
- Sichern und Archivieren der angelieferten Daten.
- Betreuen und Überwachen der Programme und Prozesse des Datenaustauschs.
- Verwalten und Aktualisieren von Dokumentationen (Anleitungen etc.).
- Bereitstellen der Daten für die Testsysteme.
- Laden der Daten und Images für die Fachverfahren und fachliches Unterstützen bei der Fehlersuche bei Störungen.
- Erstellen und Bestücken von Datenträgern.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 1st-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 1st-Level-Support).

Level II:

- Entwickeln und Anpassen von Jobs, Jobplänen, Skripten und Datenbankabfragen.
- Beraten interner und externer Vertragspartner zu den Verfahren des Datenaustauschs.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd/3rd-Level.

Level III:

- Konzeptionieren einheitlicher Verfahren und Abläufe des Datenaustauschs.
- Einführen neuer oder Anpassen bestehender Verfahren des Datenaustauschs.
- Erstellen von Testvorgaben für andere Fachbereiche.
- Planen, Testen und Einführen von Systemen und Systemkomponenten.
- Planen und Durchführen von Softwaretests und Pilotierungen inkl. Analysieren und Bewerten der Testergebnisse.
- Erstellen und Beauftragen von Change Requests.

Incident-/Problem Manager

Gestalten und Umsetzen von Prozessen und Maßnahmen im Bereich Incident- bzw. Problem-Management, die über die Analyse lediglich einzelner Arbeitsplatzsysteme deutlich hinausgehen. Einführen und Pflegen der benötigten Methoden und Standards, Systeme und Tools.

Level I:

- Durchführen von Problem Reviews einschl. der Ableitung von Maßnahmen.
- Analyse aufgetretener Störungen einschl. der Ableitung von Maßnahmen.
- Beraten der CI-Owner, Softwarelieferanten und Kunden zu Abhängigkeiten und Risiken von Hard- und Softwarekomponenten.
- Erstellen von Statistiken und Managementberichten verschiedener Sichten.
- Mitgestalten und Weiterentwickeln der Incident- bzw. Problem-Management-Prozesse inkl. notwendiger organisatorischer Regelungen und Tools.
- Einberufen, Koordinieren und Dokumentieren von Task Forces zur organisationsübergreifenden Störungs-/Problembearbeitung.
- Planen und Koordinieren von Lösungsaufbereitungen für die unternehmensweite Wissens-/Lösungsdatenbank.
- Planen und Umsetzen proaktiver Störungs-/Problemanalysen.
- Steuern der organisationsübergreifenden Problemanalyse und -behebung.

Level II:

- Gestalten und Umsetzen der Prozesse Incident- bzw. Problem Management zur interdisziplinären Behandlung von Störungen der Bereitstellung von IT-Services.
- Steuern, Überwachen und kontinuierliches Verbessern des gesamten Incident- bzw. Problem Prozesses.
- Entwicklung neuer und Weiterentwicklung bestehender Kennzahlen, Statistiken und Berichten.
- Erstellen von Statistiken und Managementberichten verschiedener Sichten.
- Bewerten der Störungs-bzw. Problem-Auswirkungen in den beteiligten Bereichen, inkl. Sicherstellen der Informationsaufbereitung und -weitergabe.
- Analyse von Störungsszenarien inkl. der Entwicklung und Einführung gegensteuernder Maßnahmen und Checklisten.
- Entwicklung neuer und Weiterentwicklung bestehender Methoden und Toolunterstützung.

IT-Architekt

Strategisches Planen und Gestalten von Architekturen (Geschäftsprozesse, Hardware, Software, Informationssysteme, Daten, Schnittstellen und Kommunikationsnetze) unter Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, Qualität und Umsetzbarkeit.

Level I:

- Beobachten des Hardware-, Software- und Kommunikationsmarkts.
- Vertreten und Kommunizieren der IT-Strategie/-Architekturen.
- Durchsetzen von Qualitätsstandards hinsichtlich Architekturen.
- Durchführen von Audits und Design Reviews.
- Beraten bei Projekten.
- Erstellen und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Sicherstellen des Aktivitätencontrollings und des Qualitätsmanagements zur Umsetzung der Architekturvorgaben.
- Erstellen und Auswerten von Ausschreibungen.

Level II:

- Entwickeln und Pflegen der Architektur (Geschäftsprozesse, Hardware, Software, Kommunikation, Daten, Schnittstellen) konform mit der IT-Strategie unter besonderer Berücksichtigung von Unternehmensstrategie und Wirtschaftlichkeit.
- Erstellen und Weiterentwickeln des Bebauungsplans.
- Analysieren, Konsolidieren und Harmonisieren von Systemen und Prozessen.
- Identifizieren, Analysieren von Schwachstellen und Problemen.
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd/3rd-Level.

Level III:

- Analysieren der Unternehmensstrategie und Ableiten von Vorschlägen für die IT-Strategie und die Architekturen.
- Erstellen und Weiterentwickeln von grundlegenden und übergreifenden Architekturvorgaben und Lösungsstandards.
- Erarbeiten von Qualitätsstandards hinsichtlich Architekturen.
- Entwickeln einer Planung und von Testverfahren für die Integration neuer Projekte und Abläufe.
- Erstellen und Pflegen von Notfallplänen, Back-Up- und Katastrophenfallkonzepten.
- Erstellen und Pflegen von Trainings- und Testplänen einschließlich deren Durchführung zur Gewährleistung der konsistenten Anwendung von Notfallplänen und -prozessen.
- Analysieren, Konzipieren und Umsetzen von hochkomplexen Prozessen, Instrumenten, Maßnahmen und Systemen mit unternehmensweiten Auswirkungen auf alle Personen, Organisationen und/oder sicherheits- / erfolgskritische Systeme und Prozesse.

IT-Auftragsmanager

Entgegennehmen, Dokumentieren, Koordinieren, Steuern und Überwachen von Aufträgen und deren Teilschritten. Gewährleisten der Kommunikation zwischen Auftraggeber und den zu beteiligenden Organisationseinheiten.

Level I:

- Entgegennehmen, Dokumentieren und Prüfen erforderlicher Parameter und Genehmigungsverfahren von IT-Standardaufträgen.
- Qualifizierung der IT-Aufträge anhand von Service Level Agreements (SLAs).
- Zuweisung von passenden Arbeitsplänen und Weiterleiten der IT-Aufträge über Workflowsystem an die ausführenden IT-Einheiten.
- Gewährleisten der Kommunikation zwischen Auftraggeber und den zu beteiligenden IT-Einheiten.
- Koordinieren, Steuern und Überwachen der Realisierung von Aufträgen und deren Teilschritten anhand von Berichten aus dem Workflowsystem.

Level II:

- Beraten der Anwender zur Anwendung des Auftragsmanagementsystems im Sinne der verfügbaren Angebote und Statusabfragen.
- Einweisung der IT-Einheiten zu Anwendung, Steuerungsmöglichkeiten und Informationsstatus des Auftragsmanagementsystems.
- Abstimmen von Aufträgen außerhalb des IT-Standards mit dem Auftraggeber und den zu beteiligenden IT-Einheiten.
- Durchführen von Auswertungen der Auftragsdaten und Qualifizieren und Bereitstellen der Ergebnisse.
- Aufzeigen von Verbesserungspotentialen im Ablauf der Auftragsabwicklung sowie bei der Toolunterstützung
- Vorbereiten von Gremiengesprächen u. a. zur Bewertung des Auftragsportfolios, der Auftragsstatus und der Aufwandsberechnung.

Level III:

- Weiterentwickeln der Prozesse und Systeme des Auftragsmanagements.
- Entwickeln, Abstimmen und Implementieren von Standardvorgehensweisen und Arbeitsplänen zur Abwicklung von IT-Standardaufträgen.
- Entwickeln und Abstimmen von Methoden zur Aufwands- und Ressourcenplanung zur Steuerung termin- und qualitätsgerechter IT-Auftragsbearbeitung.
- Entwickeln, Abstimmen und Anwenden von Eskalationen und Informieren der Kunden zum Bearbeitungsstand von Aufträgen.
- Durchführen von Gremiengesprächen u. a. zur Bewertung des Auftragsportfolios, der Auftragsstatus und der Aufwandsberechnung.

IT-Change-/Release Manager

Gestalten und Umsetzen von Maßnahmen im Bereich Release- /Change-Management für alle unternehmensweit eingesetzten Anwendungen und -Prozesse. Einführen und Pflegen der benötigten Methoden und Standards, Systeme und Tools.

Level I:

- Überwachen und Begleiten des gesamten Release- und Changeprozesses.
- Erstellen von Statistiken und Berichten.
- Bewerten der Change-Auswirkungen in den beteiligten Bereichen, inkl. Sicherstellen der Informationsaufbereitung und –weitergabe.
- Planen, Einberufen und Dokumentieren des Change Advisory Boards (CAB).
- Genehmigen, Ablehnen und Einplanen von Changes ggf. nach vorheriger Absprache oder im Change Advisory Board (CAB).
- Sicherstellen der Überprüfung der Changes nach Einführung.
- Umsetzen der Release-Management-Prozesse und -Pläne.
- Beraten der Changeowner, Softwarelieferanten und Kunden zur Terminplanung und Abhängigkeiten von Releases und Changes.

Level II:

- Durchführen von Change Reviews einschl. der Ableitung von Maßnahmen.
- Durchführen von Release Reviews einschl. der Ableitung von Maßnahmen.
- Entwicklung neuer und Weiterentwicklung bestehender Kennzahlen, Statistiken und Berichte.

Level III:

- Planen und Gestalten der Release- und Change-Management-Prozesse.
- Erstellen einer Mittelfrist-Releaseplanung und Changeplanung; Erkennen der Abhängigkeiten von Changes und bündeln der Changes zur Unterstützung der Releaseplanung.
- Planen, Koordinieren und Überwachen der Releases unter Einbeziehung aller Beteiligten.
- Leiten des Change Advisory Boards (CAB) gemäß ITIL.

IT-Datenbankingenieur

Planen und Bearbeiten aller Aufgaben des Datenbankeinsatzes. Ausarbeiten und Realisieren von systemtechnischen Konzepten einschließlich plattformübergreifender verteilter Datenbanken.

Level I:

- Konfigurieren, Customizen und Testen von Datenbanken.
- Erstellen und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Klassifizieren und Beschreiben von Daten.
- Evaluieren und Testen von geeigneten Datenverwaltungstools.
- Planen, Erstellen, Koordinieren und Implementieren von Change Requests.
- Planen und Steuern des Implementierungsprozesses zur Überführung von Systemen und Systemkomponenten in den operativen Betrieb.
- Ausarbeiten und Realisieren von Recovery-, Restore- und Restart-Verfahren.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).

Level II:

- Planen, Evaluieren und Entwickeln von Datenbanken und Definieren der Anforderungen.
- Festlegen der Datenbank-Architekturen.
- Erstellen von logischen Entwürfen von System- und Applikationsentwicklungen und Datenbanktechnik und Datenbankbetrieb.
- Koordinieren von übergreifenden Arbeitsabläufen.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 3rd-Level-Support).
- Analysieren von Problemen.
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd/3rd-Level.

Level III:

- Untersuchen von neuen oder geänderten Anforderungen auf ihre Realisierbarkeit und Komplexität sowie die Auswirkungen auf bestehende/geplante Prozesse, Systeme, Standards, Richtlinien etc.
- Prüfen und Festlegen von Eckwerten (Verfügbarkeit, Durchsatz, etc.) und Eskalationsprozeduren für die Beschreibung von Service-Levels.
- Spezifizieren der geeigneten Methoden, Techniken, Standards und Tools für Aufbau, Betrieb, Überwachung und Sicherung von Datenbanken.
- Erstellen und Weiterentwickeln von Architekturvorgaben und Lösungsstandards.
- Definieren erforderlicher Ressourcen, Architekturen, Systemen und Systemkomponenten.
- Erstellen und Weiterentwickeln von Produktionsabläufen inkl. der notwendigen Test-, Implementierungs- und Deinstallierungsverfahren.
- Planen, Evaluieren, Entwickeln, Konfigurieren und Testen von Prozessen.

IT-Datenbankmanager

Aufsetzen, Konfigurieren, Überwachen, Dokumentieren und Administrieren hochperformanter Datenbanken sowie datenbanknaher Applikationen (inkl. Wartung und Pflege). Verantwortlich für die Sicherstellung der Hochverfügbarkeit, der Performance und der operativen Sicherheit von geschäftskritischen zentralen Datenbanken.

Level I:

- Betreiben, Warten und Überwachen von Datenbanken für den operativen Betrieb.
- Koordinieren der Tätigkeiten, die der Verfügbarkeit, Wiederherstellbarkeit, Performance und operativen Sicherheit dienen.
- Verwalten und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Administrieren von Benutzern systemnaher Berechtigungen und Auswerten der Zugriffsnutzung.
- Erstellen von Systemkopien für Testlandschaften für Entwicklung und Testbetrieb.
- Anstoßen von Ausweich- und/oder Eskalationsverfahren.
- Auslösen erforderlicher Recovery-, Restart- und Restore-Verfahren.
- Koordinieren systemnaher Arbeitsabläufe.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 2nd-Level-Support).

Level II:

- Installieren und Deinstallieren von Datenbanken für den operativen Betrieb.
- Fachliche Bewertung für den Beschaffungsprozess (Anforderungsüberprüfung und -korrektur).
- Bereitstellen von Service Level Agreement- (SLA-) und Accountingdaten.
- Erstellen von Change Requests.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 2nd-Level-Support)
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd-Level.

Level III:

- Aufbauen und Erweitern von Sicherungsverfahren für den operativen Betrieb.
- Planen, Testen und Einführen von Systemen und Systemkomponenten.
- Analysieren und Überwachen der Kapazitäten und Performance inkl. Ableiten von Maßnahmen.
- Gewährleisten, Überwachen und Steuern von Prozessen.

IT-Helpdesk

Entgegennehmen von Fragen und Störungsmeldungen aller Art. Informieren und Unterstützen der Anwender bei Störungen. Beheben von Störungen bzw. Bearbeiten von Aufträgen nach Vorgabe. Weiterleiten von Störungsmeldungen an die nächste Instanz.

Level I:

- Entgegennehmen von Störungsmeldungen, Fragen, Änderungswünschen und Beschwerden.
- Erfassen und Klassifizieren der notwendigen Informationen.
- Voranalysieren, Kategorisieren und Priorisieren von Störungsmeldungen und Fragen.
- Beheben einfacher Störungen, Beantworten einfacher Fragen und Veranlassen möglicher Umgehungs-lösungen (als 1st Level Support).
- Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen.
- Unterstützen der Anwender bei der Handhabung der Arbeitsplatzausstattung (Hard-/Software).
- Entsperren von Benutzerkennungen und Zugriffsberechtigungen.
- Bearbeiten von Aufträgen.
- Informieren der Anwender über Störungen.

Level II:

- Ableiten, Erstellen und Aktualisieren von Ablaufdokumentationen, Handlungsanweisungen, Checklisten etc. aus z. B. Betriebshandbüchern.
- Erstellen von Schulungsunterlagen und Durchführen von Schulungen für die Gruppe des IT Helpdesk.
- Unterstützung des Backoffice und Übernahme von Sonderaufgaben im Rahmen des 1st Level (z. B. in Projekten).

IT-Lizenzmanager

Planen, Gestalten und Koordinieren der Umsetzung von Maßnahmen und Prozessen zur vergabesicheren Beschaffung und Einhaltung der Lizenzbedingungen im Bereich Software/Lizenzen. Als Lizenzexperte verantwortlich für besonders komplexe und schwierige Vertragswerke von Softwareherstellern.

Level I:

- Beraten der Bedarfsträger vor und während der Beschaffung (z.B. zur Produktauswahl, zur Erstellung von hochkomplexen Bedarfsanforderungen und Leistungsbeschreibungen).
- Identifizieren von Vertragsgegenstand und –zielen inklusive rechtssicherer Dokumentation von Lizenznachweisen.
- Durchführen des Vertrags- und Lieferantencontrollings im Bereich Software zur Sicherstellung der Compliance.
- Analyse und Steuerung des Produktportfolios pro Lieferant.
- Planen und Umsetzen von Maßnahmen bei Über- oder Unterlizenzierung.
- Erstellen und Umsetzen von Konzepten zur Reduzierung von Softwarekosten.
- Qualitätssicherung der Lizenz- und Vertragsinventare sicherstellen. Z.B. die Ursachen für die verminderte Datenqualität analysieren und Verbesserungsmaßnahmen initiieren und nachverfolgen.
- Lizenzverträge optimieren (Unternehmenslizenzen, Standardisierung etc.).

Level II:

- Planen und Sicherstellen der interdisziplinären Koordination von Softwarebedarfsanforderungen.
- Identifizieren neuer Lizenzmetriken und deren Auswirkungen auf die Compliance und finanziellen Rahmenbedingungen und Einleitung entsprechender Maßnahmen.
- Planen und Durchführen des Vertrags- und Lieferantencontrollings im Bereich Software zur Sicherstellung der Compliance.
- Koordinieren von übergreifenden Maßnahmen bei Über- oder Unterlizenzierung.
- Erarbeiten von Konzepten zur Reduzierung von Softwarekosten auch durch die Wiederverwendung von bereits beschafften Lizenzen und Vermeidung von Überlizenzierung.
- Herstellerinformationen auf lizenzrechtliche Auswirkungen hin überprüfen und diese mit den Produkt- und Plattformexperten abstimmen.
- Beraten der Geschäftsleitung zu lizenzrelevanten Themen.
- Lizenzverträge mit hohem Volumen und komplexen Lizenzmodellen verhandeln.

IT-Notfall-/Verfügbarkeitsmanager

Steuerung der Gesamtqualität des IT Service Continuity Management Prozesses.

Verantwortet die interdisziplinäre Steuerung aller Maßnahmen der Risikominderung und Wiederanlaufplanung zur Sicherstellung der in den Service Levels vereinbarten Minimalanforderungen an die IT-Services und den Schutz von Leben und Sachwerten.

Level I:

- Konzeption, Aufbau und Weiterentwicklung einer ITSCM-/Verfügbarkeitsstrategie.
- Entwicklung und Abstimmung von Prozessschnittstellen, insbesondere Change-, Release-, Problem- und Sicherheitsmanagement.
- Abgleich und Sicherstellung der Konformität mit BCM-Plänen und weiteren Notfallplänen; Abstimmung mit den jeweils Verantwortlichen.
- Konzeption und Aufbau einer Teststrategie zur Prüfung und Übung der Katastrophen-Fall-Szenarien.
- Identifizieren, Analysieren und Abstimmen notwendiger Prozessaktivitäten und -verbesserungen; Genehmigen oder Ablehnen von Prozessabweichungsanforderungen.
- Identifizieren, Abstimmen und Verwalten von kritischen Erfolgsfaktoren und Implementieren von Prozess-Verbesserungen mittels strukturierter Nachbetrachtung.
- Analyse und Auswertung von notfallrelevanten Vorfällen. Erkennen von negativen Entwicklungen. Präventive Vermeidung von potentiellen Notfallsituationen.
- Unterstützung/Beratung aller Bereiche bei der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Continuity Tests.
- Sicherstellen der Aktualität des IT-Notfallhandbuchs, der Notfallorganisation, von Informationswegen, Alarmketten, übergeordneten Themen und Verantwortlichkeiten in der Notfalldokumentation.
- Regelmäßiger Review der Prozessstrategie hinsichtlich ihrer Wirksamkeit und Anpassung an geänderte Rahmenbedingungen.
- Interdisziplinäres Planen, Analysieren und Bewerten der Verfügbarkeiten von IT-Systemen und IT-Services inkl. Einleiten von kontinuierlichen Verbesserungsmaßnahmen.

IT-Produktionsplaner

Planen und Vorbereiten der Produktionsabläufe sowie der operativen Produktionsprozesse und -prozeduren. Überwachen und Sicherstellen der Qualität der Produktionsabläufe und -ergebnisse.

Level I:

- Erstellen und Pflegen des Produktionsplans.
- Übernehmen und Einplanen von Backup-, Recovery-, Reorganisationsverfahren in die Produktionssteuerung.
- Übernehmen und Einplanen von Archivierungsverfahren in die Produktionssteuerung.
- Übernehmen und Einplanen von neuen und geänderten Applikationen und den mit diesen verbundenen Abläufen in die Produktionssteuerung.
- Erstellen und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen.
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren.

Level II:

- Auswählen, Planen und Testen von Applikationen zur Produktionssteuerung und Administration der Applikationen.
- Erstellen und Pflegen von Backup-, Recovery-, Reorganisationsverfahren.
- Erstellen und Pflegen von Archivierungsverfahren.
- Vorbereiten, Planen und Aufbauen von Test- und Modellsystemen sowie Steuern von Testläufen.
- Administrieren und koordinieren der Produktionstermine.

Level III:

- Aufbauen, Definieren und Einführen von qualitätsverbessernden Maßnahmen und Eskalationsverfahren.
- Analysieren von Verfügbarkeitsberichten / Ausfallstatistiken und Ableiten sowie Veranlassen von Tuning- und Performance-Maßnahmen.
- Analysieren und Harmonisieren der Produktionsabläufe.
- Beraten der Systementwicklung in Belangen der Produktion und der Produktionsabläufe.
- Ableiten und Erstellen von Ablaufdokumentationen, Handlungsanweisungen, Checklisten etc. aus den Betriebshandbüchern.

IT-Produktionssteuerer

Bedienen, Steuern und Überwachen der Produktionsabläufe. Durchführen aller operativen Prozesse und Prozeduren.

Level I:

- Betreiben, Steuern und Überwachen der Produktionsabläufe auf Basis des Produktionsplans.
- Verwalten und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Anstoßen von Ausweich- und/oder Eskalationsverfahren.
- Auslösen erforderlicher Recovery-, Restart- und Restore-Verfahren.
- Koordinieren produktionsnaher Arbeitsabläufe.
- Durchführen von Produktionsarbeiten außerhalb des Produktionsplans nach Vorgabe.
- Kontrollieren und Dokumentieren der Produktionsergebnisse.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen.
- Beheben von offensichtlichen Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren.

Level II:

- Administrieren der Produktionstermine.
- Einplanen und Übernehmen von neuen und geänderten Abläufen und Prozeduren.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen.
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd-Level.

Level III:

- Abstimmen, Einplanen und Durchführen sofort erforderlicher Produktionsaufträge in einem komplexen Verarbeitungsplan im Produktionsumfeld.
- Installieren von Test- und Modellsystemen.

IT-Projektportfolio-Manager

Planen und Steuern des gesamten internen und externen IT-Projektportfolio nach anerkannten, standardisierten Projektmanagement-Methoden, kontinuierliches übergreifendes IT-Projektcontrolling und Weiterentwicklung des IT-Projektmanagement-Ablaufes.

Level I:

- Beratung und Unterstützung im IT-Projektmanagement.
- Erstellung und Auswertung der IT-Projektberichte aller IT-Projekte und dediziertes Kosten- und Aufwandscontrolling.
- Analyse und Bewertung des Systembelegungsplans zur Risikosteuerung.
- Inhaltliche Begleitung von IT-Projekten hinsichtlich Zeit, Kosten und Qualität.
- Prüfung der IT-Projektaktivitäten hinsichtlich festgelegter Kriterien (insbesondere Zeit, Kosten, Qualität).

Level II:

- Verfahren zur Initiierung, Beantragung, Detailplanung sowie Statusberichterstattung von IT-Projekten erarbeiten und implementieren.
- Templates und Werkzeuge zur IT-Projektbewertung bzw. -analyse anwenden.
- Konzeption und Durchführung des IT-Projektcontrollings, Prüfung hinsichtlich festgelegter Kriterien (insbesondere Zeit, Kosten, Qualität) und frühzeitige proaktive Eskalation an IT-Projektleiter und Geschäftsführung.
- Managementgerechte Informationsaufbereitung und Berichterstattung an die Geschäftsführung sowie ggf. einzubeziehende Gremien.
- Erstellen und/oder Schulen von Wissensbausteinen zum IT-Projektmanagement der IT-Projektmitarbeiter und IT-Projektleiter.
- Identifikation von IT-Projektrisiken und frühzeitige Gegensteuerung.
- Steuerung von IT-Projekten.

Level III:

- Planung und Steuerung des gesamten internen und externen IT-Projekt-Portfoliomanagements.
- Ansprechpartner für die IT-Projektleiter in Steuerungs- und Planungsfragen.
- Optimierung, Weiterentwicklung und Professionalisierung der Verfahren zur Initiierung, Beantragung, Detailplanung sowie Statusberichterstattung von IT-Projekten.
- Templates und Werkzeuge zur IT-Projektbewertung bzw. -analyse konzeptionieren und weiterentwickeln.
- Methodische Unterstützung und Begleitung von IT-Projekten sowie Entwicklung und Durchführung von IT-Projektmanagement-Trainings.
- Kommunikation von IT-Projektmanagement-Methoden und Bereitstellung und Verwaltung eines IT-Projektleiter-Tools.

IT-Sicherheitsbeauftragter

Erarbeiten von Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie die Kontrolle deren Umsetzung. Identifizieren und Bewerten von IT-Risiken aufgrund von Bedrohungs- und Verwundbarkeitsanalysen. Sicherstellen der Berichterstattung. Beraten in allen Fragen der IT-Sicherheit.

Level I:

- Kontrollieren der Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen.
- Erstellen von Berichten über den Sicherheitsstatus.
- Durchführen von Security-Awareness-Maßnahmen.
- Beraten zu Entscheidungen zur IT-Sicherheit und relevanten Investitionen.
- Feststellen und Untersuchen von sicherheitsrelevanten Vorfällen.
- Beraten bei organisatorischen Veränderungen mit sicherheitsrelevantem Charakter.

Level II:

- Aufbauen und Weiterentwickeln der IT-Sicherheitsmaßnahmen.
- Planen von Security-Awareness-Maßnahmen.
- Herbeiführen von Entscheidungen zur IT-Sicherheit und relevanten Investitionen.
- Überprüfen, Erstellen und Anpassen von Verfahrensregeln, Richtlinien und Anweisungen.
- Beraten bei der Erstellung von Dienst-/Betriebsvereinbarungen zur IT-Sicherheit.
- Gremienarbeit zum Thema IT-Sicherheit.

Level III:

- Konzipieren, Aufbauen und Weiterentwickeln der internen IT-Sicherheitsorganisation.
- Konzipieren, Gestalten und Weiterentwickeln der unternehmensweiten IT-Sicherheits-Prozesse.

IT-Solution Designer

Kundenorientierte, sach- und anforderungsgerechte Konzeption, Entwurf und Entwicklung von IT-Lösungen in komplexen technologischen Projekten mit heterogenen Systemumgebungen, sehr hohen technischen Anforderungen und einer komplexen Schnittstellenstruktur. Leitung, Planung und Steuerung von IT-Projekten mit systematischem Beitrag zur Steigerung des Unternehmenswertes und des Geschäftserfolges der Kunden durch innovative IT-Lösungen.

Level I:

- Analysieren und Entwickeln von IT-Lösungsarchitekturen unter Anwendung komplexer Hard- und Software-Technologien zur Ableitung des optimalen technischen und benutzerfreundlichen Lösungsentwurfs.
- fachliche Leitung und inhaltliche Steuerung von IT-Vorhaben oder interdisziplinärer Arbeitsgruppen zur Konzeption, Entwicklung und Umsetzung von innovativen IT-Lösungen.
- Vorhabensteuerung und -Controlling, u.a. Überwachung von Terminen, Leistungen, Ressourcen und Finanzen, SOLL-IST-Zielabgleich.
- Steuerung von internen oder externen Entwicklungsprozessen bezogen auf Konzeption, Programmierung, Qualitätssicherung und Dokumentation.
- Analysieren, Erarbeiten und Vertreten von Projektanträgen, Zielbeschreibungen, Statusberichten etc. für interdisziplinäre Entscheidungsgremien (z. B.) Auftraggeber, Lenkungs-gremium, Führungskräfte und Ausschüsse.
- Koordination und Durchführung von Anforderungsanalysen, u.a. Aufnahme und Dokumentation der Kundenanforderungen.
- system- und anwendungsübergreifende Analyse bestehender Organisationsabläufe und -prozesse unter Beachtung der Auswirkungen neuer Lösungsarchitekturen.
- Vorbereitung der Entscheidungsfindung und Erstellung und Abstimmung von Entscheidungsvorlagen.

Level II:

- Planen, Steuern und ergebnisverantwortliches Umsetzen von innovativen, sach- und anforderungsgerechten IT-Lösungsentwürfen inkl. Vorstudien, Machbarkeitsuntersuchungen, Fachkonzepten und Pflichtenheften.
- Vorhabenplanung inkl. Ressourcenbedarfs- und Budgetplanung, Vorbereitung und Durchführung von SWAT-Analysen und entsprechender Bewertungen, Empfehlungen und Kostenschätzung.
- Interdisziplinäre Bewertung der technologischen und wirtschaftlichen Faktoren von etablierten Verfahren und Erarbeiten von entsprechenden Verbesserungs- und Entscheidungsvorschlägen.
- Modellierung komplexer und neuer fachlicher Sachverhalte unter Einarbeitung in neue Prozesse und neue gesetzliche Hintergründe.
- Einleiten von IT-bedingten Veränderungsprozessen.
- Planen, Durchführen und Aufbereiten von Reifegradanalysen von IT-Lösungen.
- Planen und Bewerten von „Make-or-Buy“-Entscheidungen inkl. Empfehlungen für das Management.

IT-Supporter

Beheben von Störungen (als 1st-Level-Support). Beraten und Unterstützen der Anwender bei auftretenden Störungen. Installieren, Betreuen und Warten von Hard-ware-, Software-, Netzwerk- oder Telekommunikationskomponenten an Arbeitsplatzsystemen im Rahmen der Störungs- und Kundenauftragsbearbeitung.

Level I:

- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 1st-Level-Support).
- Unterstützen der Anwender bei Fragen zur Arbeitsplatzausstattung (Hard-/Software).
- Installieren, Warten und Deinstallieren von Arbeitsplatzsystemen und -komponenten gemäß der Installations- und Konfigurationsvorgaben.
- Aktualisieren der Assetdaten.
- Durchführen von Inventuren.

Level II:

- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st-Level.
- Erstellen und Aktualisieren von Dokumentationen (Anleitungen etc.).
- Planen und Koordinieren von Vor-Ort-Einsätzen.
- Koordinieren der Lieferanten- und Unterstützungspartner-Tätigkeiten.

Level III:

- Durchführen von Reviews mit den nachgelagerten Supporteinheiten und Ableiten erforderlicher Maßnahmen.
- Bearbeiten von Eskalationen und Informieren der Kunden zum Bearbeitungsstand von Störungen.
- Erstellen von Schulungsunterlagen und Durchführen von Schulungen.
- Planen, Koordinieren und Durchführen von Hardware-Rollouts und Hardware-Umzügen.

IT-Systemingenieur

Analysieren der Anforderungen zur Umsetzung, Evaluieren der Machbarkeit und Kosten, Entwerfen und Implementieren von Lösungen bzw. Spezifikationen für die Systemtechnik (Hardware, Netzwerk, Steuerungskomponenten und Systemsoftware) unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Betriebs, einschließlich erforderlicher Sicherheitskomponenten.

Level I:

- Installieren, Konfigurieren, Customizen und Testen von Systemen und Systemkomponenten.
- Erstellen und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Planen und Steuern des Implementierungsprozesses zur Überführung von Systemen und Systemkomponenten in den operativen Betrieb.
- Planen, Erstellen, Koordinieren und Implementieren von Change Requests.
- Ausarbeiten und Realisieren von Recovery-, Restore- und Restart-Verfahren.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 2nd bzw. 3rd-Level-Support).

Level II:

- Planen, Evaluieren und Entwickeln von Systemen und Systemkomponenten und Definieren der Anforderungen.
- Koordinieren von übergreifenden Arbeitsabläufen.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 3rd-Level-Support).
- Analysieren von Problemen.
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd/3rd-Level.

Level III:

- Untersuchen von neuen oder geänderten Anforderungen auf ihre Machbarkeit, Realisierbarkeit und Komplexität, sowie die Auswirkungen auf bestehende/geplante Prozesse, Systeme, Standards, Richtlinien, Kosten etc.
- Prüfen und Festlegen von Eckwerten (Verfügbarkeit, Durchsatz, etc.) und Eskalationsprozeduren für die Beschreibung von Service-Leveln.
- Spezifizieren der geeigneten Methoden, Techniken, Standards und Tools für Aufbau, Betrieb und Überwachung von Systemen und Systemkomponenten.
- Erstellen und Weiterentwickeln von Produktionsabläufen inkl. der notwendigen Test-, Implementierungs- und Deinstallierungsverfahren.
- Erstellen und Weiterentwickeln von Architekturvorgaben und Lösungsstandards.
- Erstellen, Weiterentwickeln und Abstimmen des Bebauungsplans mit dem Architekturmanagement.
- Definieren erforderlicher Ressourcen, Architekturen, Systemen und Systemkomponenten.
- Planen, Evaluieren, Entwickeln, Konfigurieren und Testen von Prozessen im systemtechnischen Umfeld.

IT-Systemmanager

Betreiben von ITK-Services. Steuern, Überwachen sowie Sicherstellen des Betriebs der dazu notwendigen Hardware, Software, Netzwerk-, Telekommunikationskomponenten und Deploymentverfahren.

Level I:

- Betreiben, Warten und Überwachen von Systemen und Systemkomponenten für den operativen Betrieb.
- Aktualisieren der Assetdaten.
- Verwalten und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Anstoßen von Ausweich- und/oder Eskalationsverfahren.
- Auslösen erforderlicher Recovery-, Restart- und Restore-Verfahren.
- Erstellen von Systemkopien für Testlandschaften für Entwicklung und Testbetrieb.
- Koordinieren aller Tätigkeiten, die der Verfügbarkeit, Wiederherstellbarkeit, Performance und operativen Sicherheit dienen.
- Koordinieren systemnaher Arbeitsabläufe.
- Lokalisieren und Eingrenzen von Störungen (als 2nd-Level-Support).
- Beheben von Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren (als 2nd-Level-Support).

Level II:

- Installieren und Deinstallieren von Systemen und Systemkomponenten für den operativen Betrieb.
- Bereitstellen von Service Level Agreement- (SLA-) und Accountingdaten.
- Erstellen von Change Requests.
- Fachliche Bewertung für den Beschaffungsprozess (Anforderungsüberprüfung und – korrektur).
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 2nd-Level-Support)
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd-Level.

Level III:

- Planen, Testen und Einführen von Systemen und Systemkomponenten.
- Analysieren und Überwachen der Kapazitäten und Performance inkl. Ableiten von Maßnahmen
- Planen und Durchführen von Softwaretests und Pilotierungen inkl. Analysieren und Bewerten der Testergebnisse.
- Aufbauen und Erweitern von Sicherungsverfahren für den operativen Betrieb.
- Gewährleisten, Überwachen und Steuern von Prozessen.

Operator

Bedienen und Überwachen von Systemen, Subsystemen und der Produktionsabläufe.

Level I:

- Durchführen von Verarbeitungsaufträgen.
- Durchführen von wiederkehrenden Systemarbeiten nach Vorgabe.
- Führen von Verarbeitungs- und Ausfallprotokollen sowie Statistiken und Kontrollunterlagen.
- Verwalten und Aktualisieren von Dokumentationen (Betriebshandbücher, Anleitungen etc.).
- Analysieren von Systemmeldungen und Einleiten von Übergangs- und Ausweichmaßnahmen bei Störungen anhand dokumentierter Lösungsverfahren.

Level II:

- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen in alleiniger Verantwortung.
- Analysieren und Beheben von Störungen und Schwachstellen (als 2nd-Level-Support).
- Erarbeiten und Dokumentieren von Lösungsverfahren für den 1st/2nd-Level.

Level III:

- Übernehmen von Teilaufgaben bei der Ausarbeitung von Automatisierung.
- Planen, Koordinieren und Durchführen von Tätigkeiten im IT-Leitstand.

Service Level Manager

Gestalten, Umsetzen und Überwachen von Service Level Management Prozessen, Einführen und Pflegen der benötigten Standards, Methoden und Tools. Entwickeln, Vereinbaren und Abschließen von Service Level Agreements (SLAs) zwischen den AOK Fachbereichen und den IT-Service erbringenden Einheiten. Messen und Auswerten von Service Qualitäten.

Level I:

- Gestalten und Umsetzen von Service Level Management Prozessen.
- Einführen und Pflegen der benötigten Standards, Methoden und Tools.
- Beraten aller Rollen im Service Level Management Prozess.
- Erstellen und Verwalten des Service Katalogs.
- Übergreifendes Analysieren und Überprüfen der Service Performance.
- Verwalten des Service Portfolio.
- Pflegen der Messpläne zu den Service Level Agreements (SLAs).

Level II:

- Entwickeln und Verhandeln von notwendigen Service Level Agreements.
- Messen und Berichten der Servicequalitäten an das Management.
- Initiieren und Durchführen von Servicereviews mit den AOK Fachbereichen.
- Durchführen von Reviews zur Prüfung und Optimierung des Service Level Management Prozesses, der Messmethoden und zugehöriger Tools.
- Entwickeln von Parametern für die IT-Servicekostenrechnung.
- Beauftragen und Verantworten des Service Level Reportings.
- Verantworten des IT Service Regelwerks und Initiieren der Maßnahmen zur Umsetzung.