

## Leistungskatalog – Leistungsbeschreibung<sup>1</sup>

**Produktgruppe:** Dienstleistungen ITK-Services  
**Stand:** 2022-01-01

Materialnummer	Bezeichnung	Leistung	Beschreibung
62000919	IT-S 1	IT Support	Allgemeine Zuarbeiten und Hilfsdienste, IMAC/D, z.B. Transport, Umzug von Druckern o.ä. ohne administrative Aufgaben
62000927	IT-S 2	IT Service Desk Spezialist	Entgegennahme und Sofortlösung / Bearbeitung / Beantwortung von gemeldeten IT-Problemen / Anfragen / Service-Requests ("Calls", z.B. Umzüge, Benutzereinrichtung) der Endanwender sowie einheitliche Erfassung, Kategorisierung, Priorisierung und Identifizierung / Weiterleitung an zuständige Spezialisten im 2nd-Level-Support (z.B. IT Datenbankadministrator); prozessverantwortliche Steuerung der zeitgerechten Erledigung der weitergeleiteten Calls im Sinne einer Nachverfolgung, Eskalation und Kundenrückmeldung gemäß mit den Kunden vereinbarter Service Level Agreements
62000935	IT-S 3	IT Service Techniker	Vor-Ort-Support; Auftragsdurchführung und Beratung für Frontend-Komponenten (Standard Bürokommunikationssoftware, Arbeitsplatz PC, Drucker, Peripherie) sowie (telefonische) Soforthilfe bei Auftreten von Hard- und Softwareproblemen (Hotline-Funktion)
62000943	IT-S 4	IT Systemadministrator	Aufsetzen, Konfigurieren, Überwachen, Protokollieren und Administrieren von Produktionssystemen bzw. produktionsnahen Systemen (z.B. Systemmanagement-Framework) im Backendbereich sowie von systemnaher Software und Tools (inklusive Wartung und Pflege); verantwortlich für die Realisierung der Verfügbarkeit, der Performance und der operativen Sicherheit gemäß vereinbarten Service Level Agreements; Überwachung des Betriebssystems und der Applikationen, Transaktionen, Logs etc. auf Grundlage definierter Messpunkte
62000951	IT-S 5	IT Service Manager	Bearbeitung von Kundenanfragen und Sicherstellung der Anwenderzufriedenheit durch proaktive Kommunikation, Konzeption und Management verschiedener IT-Services; Analyse und Lösung komplexer Anforderungen und Problemstellungen im Service- und Anwendungsumfeld; Schnittstellenfunktion zwischen externen IT-Service-Providern und den Kunden; Betreuung von IT-Lösungen über den gesamten Lebenszyklus; Umsetzung von Business-Anforderungen in neue Anwendungen; Unterstützung innerhalb der IT bei internationalen Projekten
62000978	IT-S 6	IT Netzwerkadministrator	Verantwortet die Konfiguration, Inbetriebnahme sowie die Wartung und Pflege aktiver und passiver Netzwerkkomponenten sowie von TK-Anlagen und -Komponenten; ist verantwortlich für das "Netzwerkmonitoring" sowie für den Betrieb und die Entstörung gemäß vereinbarter Service Level Agreements; verantwortet die operative Netzsicherheit und optimiert die Auslastung der Ressourcen im laufenden Betrieb; in Arbeitsteilung mit den IT-Systemadministratoren ist er (mit-)verantwortlich für die Konzeption und Konfiguration des logischen Netzwerks (z.B. "IP-Konzept") sowie die Definition und Konzeption von Netzwerk(-nahen) Diensten

<sup>1</sup> Der Inhalt dieser Leistungsbeschreibung ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten.

Materialnummer	Bezeichnung	Leistung	Beschreibung
62000986	IT-B 1	IT-Consultant	Technologieberatung; fachliche Projektarbeit; Konzeption und technische Umsetzung komplexer, spezifischer Prozesse; Funktionen und Auswertungen; leitet eigenständig Teilprojekte oder kleine Projekte; erarbeitet Lösungskonzepte; definiert und bearbeitet Projektaufgaben; leitet und moderiert Workshops; übernimmt Koordinationsaufgaben mit der Fachseite; fundiertes Fachwissen in mindestens einem Fachgebiet; verfügt über Wissen in angrenzenden Technologien und betriebswirtschaftliche Grundlagen; aufgrund ihres fachlichen Wissens und ihrer Berufserfahrung erstellen sie fachliche fundierte Lösungen
62000994	IT-B 2	Service Delivery Manager	Berater mit mehrjähriger Berufserfahrung; nimmt Anforderungen auf, erarbeitet Lösungskonzepte und übernimmt Koordinationsaufgaben mit der Fachseite
62001001	IT-B 3	IT Senior Consultant	Technologieberatung; fachliche Projektarbeit; Konzeption und technische Umsetzung komplexer, spezifischer Prozesse; Funktionen und Auswertungen; Projektleitung / Teilprojektleitung; Spezialist in mindestens zwei Fachgebieten; verfügt über Wissen in angrenzenden Technologien und betriebswirtschaftliches Verständnis; aufgrund ihres fachlichen Wissens und ihrer Berufserfahrung erstellen sie fachlich fundierte übergreifende Lösungen im Kontext der ITK-Landschaft des Kunden
62001028	IT-B 4	IT Projektleiter	Verantwortet die selbstständige Bearbeitung und Steuerung mittlerer bis größerer IT-Projekte mit dem Ziel einer auftragsgemäßen Ergebniserreichung (Inhalte, Qualität, Zeit und Budget); koordiniert die am Projekt beteiligten Mitarbeiter aus IT- und Fachabteilungen (z.B. von der Ermittlung des Ist-Zustandes bis zur Programm- / Systemeinführung); zu den Aufgaben gehören Termin-, und Aufgabenmanagement, Kostenschätzung, -planung und -kontrolle, das Teamcoaching, die Projektorganisation sowie das Projektcontrolling und -reporting an das Lenkungsgremium
62001036	IT-B 5	IT Lead Consultant	Technologieberatung; fachliche Projektarbeit; Konzeption und technische Umsetzung komplexer, spezifischer Prozesse; Entwurf von Roadmaps und wirtschaftlicher Bewertung von Lösungen; Projektleitung / Teilprojektleitung; Expertenwissen in einem oder mehreren Fachbereichen; ; verfügt über tiefgehendes Wissen in angrenzenden Technologien und betriebswirtschaftliches Verständnis; aufgrund ihres fachlichen Wissens und ihrer Berufserfahrung erstellen sie fachlich fundierte übergreifende Lösungen im Kontext komplexer ITK-Landschaften des Kunden
62001044	IT-B 6	IT Projektmanager	Verantwortet die selbstständige Bearbeitung und Steuerung größerer oder mehrerer IT-Projekte mit dem Ziel einer auftragsgemäßen Ergebniserreichung (Inhalte, Qualität, Zeit und Budget); koordiniert die am Projekt beteiligten Teilprojektleiter und die Mitarbeiter aus IT- und Fachabteilungen; kennt die Anforderungen der Kundenunternehmen bezogen auf den Projektauftrag und darüber hinaus; zu den Aufgaben gehören Termin-, und Aufgabenmanagement, Kostenschätzung, -planung und -kontrolle, das Teamcoaching, die Projektorganisation sowie das Projektcontrolling und -reporting an das Lenkungsgremium; integriert aktiv das gesamte Projektumfeld und betreibt Projektmarketing