



## Description de la fonction de référence

Adopté par le CE le 12.12.2023

## Beschreibung der Referenzfunktion

Vom StR genehmigt am 12.12.2023

Fonction de référence

**5 60 060**

Referenzfunktion

### Manager de services TIC

Ordonnance de classification du 14.12.2021 - ROF 2021\_178

### ICT-Service-Manager/in

Einreichungsverordnung vom 14.12.2021 - ASF 2021\_178

Classe

**19-21**

Lohnklasse

#### 1. Mission

Négocier et conclure des Service and Operation Level Agreements ; établir et maintenir les documents et les procédures de Service and Operation Level. Mettre en place et assurer la maintenance des standards, des méthodes et des outils nécessaires. Elaborer et mettre en œuvre les procédures, standards, méthodes et les outils de management des performances et de la disponibilité.

#### 1. Auftrag

Verhandeln und Abschliessen von Service- und Operation-Level-Agreements. Erstellen und Umsetzen von Service- und Operation-Level-Dokumenten und -Prozessen. Einführen und Pflegen der benötigten Standards, Methoden und Tools. Definieren und Umsetzen von Verfügbarkeits- und Performance-Management-Prozessen, -Standards, -Methoden und -Tools.

#### 2. Activités principales

- Etablir, mettre en place et assurer la maintenance d'un catalogue de services ;
- définir, déterminer et mettre en œuvre la structure du management des niveaux de services par rapport à l'organisation, à la politique, aux méthodes et aux standards ;
- élaborer et mettre en place des processus de management des services ;
- évaluer, recommander et mettre en place des systèmes et des outils de management des services et des opérations ;
- négocier, déterminer et actualiser avec les clients des accords de Service Level Agreements (SLA) et d'Operation Level Agreements (OLA) ;
- évaluer, recommander et mettre en place des systèmes et des outils de management des disponibilités et des performances ;
- évaluer les SLA et OLA convenus (surveiller les services, la disponibilité, les performances des systèmes, des réseaux et des applications) ;
- organiser et mettre en place les processus de management de continuité des services (Service Continuity Management) ;
- effectuer des reviews de performance et de disponibilité ainsi que des analyses de tendance ;
- établir, mettre en place et assurer la maintenance d'un catalogue de services.

#### 2. Haupttätigkeiten

- Erstellen, Einführen und Unterhalten des Service-Katalogs;
- Definieren, Abstimmen und Umsetzen der Service-/Operation-Level-Management-Struktur hinsichtlich Organisation, Politik, Methoden und Standards;
- Definieren und Umsetzen der Service-/Operation-Management-Prozesse;
- Evaluieren, Empfehlen und Einführen von Service-/Operation-Management-Systemen und -Tools;
- Verhandeln, Abstimmen und Nachführen von einfachen Service-Level-Agreements (SLA) und Operation-Level-Agreements (OLA);
- Evaluieren, Empfehlen und Einführen von Verfügbarkeits- und Performance-Management-Systemen und -Tools;
- Überprüfen der vereinbarten SLAs und OLAs (Überwachen der Services, Verfügbarkeiten sowie der Performance von Systemen, Netzwerken und Applikationen);
- Durchführen von Service-/Operation-Management-Audits und Erstellen von Management-Reports;
- Durchführen von Verfügbarkeits- und Performance Reviews sowie von Trendanalysen;
- Gestalten und Umsetzen der Service-Continuity Management-Prozesse.

Date de la dernière mise à jour rédactionnelle  
12.12.2023

Datum der letzten redaktionellen Anpassung  
12.12.2023

Fonction de référence **5 60 060** Referenzfunktion

## Manager de services TIC

### 3. Exigences

#### 3.1 Niveau II, Classe 19 (professionnel)

##### Exigences minimales

##### *Formation professionnelle :*

brevet fédéral en lien avec le domaine.

##### Connaissances supplémentaires et expérience :

connaissances approfondies ;

formations complémentaires

certifiées dans le domaine d'activité ;

responsabilités spécifiques ;

plusieurs années d'expérience profession dans le domaine.

---

#### 3.2 Niveau I, Classe 21 (senior)

##### Exigences supplémentaires :

connaissances pointues ;

formations complémentaires

certifiées dans le domaine d'activité ;

expert/e du domaine ;

responsabilités spécifiques ;

large expérience dans le domaine d'activité.

## ICT-Service-Manager/in

### 3. Anforderungen

#### 3.1 Niveau II, Klasse 19 (Professional)

##### Mindestanforderungen

##### *Fachausbildung:*

Eidg. Fachausweis in Zusammenhang mit dem Tätigkeitsbereich.

##### Zusatzwissen und Erfahrung:

Fundiertes Fachwissen;

zertifizierte Zusatzausbildungen im Tätigkeitsbereich;

spezifische Verantwortlichkeiten;

mehrfährige Berufserfahrung im Tätigkeitsbereich.

---

#### 3.2 Niveau I, Klasse 21 (Senior)

##### Zusätzliche Anforderungen:

Vertieftes Fachwissen;

zertifizierte Zusatzausbildungen im Tätigkeitsbereich;

Expertin/Experte im Tätigkeitsbereich;

spezifische Verantwortlichkeiten;

umfassende Berufserfahrung im Tätigkeitsbereich.

--- exigences cumulatives

--- kumulative Anforderungen