

Dienststelle

**Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz**

Salzburger Straße 21-25

10825 Berlin-Schöneberg

**Beschreibung der Stellenanforderungen  
(Anforderungsprofil)**

Stand:  
05.06.2023

**1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:**

**IT-Systemtechniker/in - Entgeltgruppe 11**  
(vergleichbar gehobener Dienst)

**Aufgabenschwerpunkte:**

⇒ **Infrastrukturbetreuung (IT-ISB)**

- ⇒ Infrastrukturbetreuung Netzwerk/ Netzwerkdienste/aktive und passive Netzwerkkomponenten (Daten, VoIP)
- ⇒ Infrastrukturbetreuung Server/Speichersysteme/ Speichernetzwerke (SAN)
- ⇒ Infrastrukturbetreuung Client-Systeme (einschließlich Installation, Desktopmanagement, Softwareverteilung, Bereitstellung von Verfahrenszugängen, Druckersysteme)
- ⇒ Datensicherung, Datenwiederherstellung, Archivierung
- ⇒ Datenbankadministration
- ⇒ Infrastrukturbetreuung IT-Verfahren und fachaufgabenbezogene IT-Infrastruktur sowie Dienste
- ⇒ Technische Begleitung von IT-Migrationsprojekten

⇒ **First-Level-Support**

- ⇒ Incidentmanagement, Betreuung des SPOC (Single-Point of Contact) z.B. Support-Hotline, Ticketsystem usw.
- ⇒ Beseitigung von Störungen (Incidents) und Anwenderbetreuung, Steuerung Support von Dienstleistern (z.B. ITDZ)

2.	Anforderungen	Gewichtungen 4 - 1
----	---------------	-----------------------

a)	formale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschluss einer Fachhochschule / Bachelor in einer der Fachrichtungen: Verwaltungsinformatik, Wirtschaftsinformatik, Informatik oder einem vergleichbaren Studiengang oder sonstige Beschäftigte, die aufgrund gleichwertiger Fähigkeiten und ihrer Erfahrungen entsprechende Tätigkeiten ausüben</li> <li>• Besondere, auf das Aufgabengebiet bezogene praktische Erfahrungen von mindestens einem Jahr</li> </ul>
----	---------	--

Gewichtungen  
Entfallen hier

			4	3	2	1
b)	fachliche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rechts- und Verwaltungskennntnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Kennt die einschlägigen Gesetze und Vorschriften für die beschriebenen fachlichen Aufgabenstellungen</li> <li>⇒ Beherrscht Verfügungstechnik</li> </ul> </li> <li>• <b>Besondere Fachkenntnisse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Sehr gute Kenntnisse aktueller Betriebssysteme und der Administration von Linux\Windows Server- und Clientsystemen</li> <li>⇒ Sehr gute Kenntnisse in der Administration von Netzwerken-, topologien sowie Kenntnisse in Netzwerkbereichen wie z.B. IP basierten Protokolle (IPv4/v6), Layer 2 &amp; 3 Routing &amp; Switching, Quality of Service, VPN, Radius, LAN/WAN/WLAN Management, Firewall, Port-Security, 802.1x, Monitoring, IDS/SIF, Netzwerkkomponenten (z.B. Cisco DNA, Fabric, Fusion, FirePower usw.)</li> <li>⇒ Kenntnisse von verteilten Anwendungen (z.B. SharePoint, Exchange, usw.)</li> <li>⇒ Grundlegende Kenntnisse von Datenbanken (z.B. MSSQL, MySQL)</li> <li>⇒ Grundlegende Kenntnisse einiger gängiger Skriptsprachen (z.B. Scripting, SQL, HTML5, PHP, Python, Batch)</li> <li>⇒ Gute Kenntnisse der englischen Sprache</li> </ul> </li> </ul>		X		
				X		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Erfahrungen im Troubleshooting und in der Netzwerkanalyse</li> <li>⇒ Sehr gute Kenntnisse aktueller Hypervisoren, (z.B. HyperV, VMWare vSphere), zentraler Speichersysteme und -netzwerke (z.B. SAN, NAS, HCI usw.), Backupstrategien und -technologien (z.B. VEEAM, Sandboxing, Dumps usw.)</li> <li>⇒ Kenntnisse von ITIL, HelpDesk, Ticketsystemen, Incident- u. Problemmanagement, First-, Second- und Third-Level-Support, Kunden- und Servicemanagement, Fernwartungssystemen usw. Kenntnisse der Anwenderbetreuung und Anwenderapplikationen (wie z.B. MS-Office, Outlook, PDF-Generatoren, Verfahrenszugänge, Bildbearbeitung, Anwendungen des aktuellen Produktportfolios sowie von Internet und Intranet-Technologien usw.</li> <li>⇒ Sehr gute Kenntnisse und Verständnis komplexer IT-Infrastrukturen und IT-Systemumgebungen</li> </ul> <p><b>• Sonstige Kenntnisse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Kenntnisse des IT-Standards und Richtlinien des Landes Berlin (z.B. IT- Sicherheitsgrundsätze, Verwaltungsvorschriften für die Steuerung des IT-Einsatzes in der Berliner Verwaltung, IT- Organisationsgrundsätze), Kenntnisse des TV Infotechnik</li> <li>⇒ Kenntnisse über den Aufbau und die Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere der eigenen Behörde</li> <li>⇒ Kenntnisse über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z.B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwZG), Kenntnisse GGO I</li> <li>⇒ Kenntnisse des Berliner Haushaltsrechts, insbesondere Kenntnisse der Landeshaushaltsordnung (LHO), der Ausführungsvorschriften (AV LHO), HfR</li> <li>⇒ Kenntnisse des Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG), der Datenschutz-Grundverordnung</li> </ul>		X		
--	--	--	--	---	--	--

		<p>(DSGVO) sowie des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG)</p> <p>⇒ Kenntnisse über den Gender-Mainstreaming-Ansatz und das Anliegen der interkulturellen Öffnung der Verwaltung (z.B. PartIntG)</p> <p>⇒ Serviceorientierte Kommunikationskompetenz</p> <p>⇒ Strukturierte und gewissenhafte Arbeitsweise</p> <p><b>• Erforderliche Erfahrungen</b> mehrjährige praktische Tätigkeit in der Infrastrukturbetreuung, speziell durch eine vertiefte Befassung mit den eingesetzten Systemen und Werkzeugen sowie den betreuten Fachanwendungen</p>		X		
--	--	---	--	---	--	--

c)	außerfachliche	<p><b>Persönliche Kompetenzen:</b></p> <p><b>• Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b> Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bereitschaft und Fähigkeit, Kenntnisse und Fertigkeiten, auch in nicht erlernten Fachgebieten, zu erwerben, zu vertiefen und zu erweitern</li> <li>➤ Bereitschaft, neue und/oder zusätzliche Aufgaben zu übernehmen</li> <li>➤ Arbeitsfreude</li> </ul> <p><b>• Organisationsfähigkeit</b> Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plant realistisch</li> <li>➤ Kann Aufgaben in Arbeitsschritte einteilen und setzt die erforderlichen Schwerpunkte</li> <li>➤ Erledigt Aufgaben zeitnah und termingerecht</li> <li>➤ Erkennt Vernetzungen und Zusammenhänge</li> </ul> <p><b>• Ziel- und Ergebnisorientierung</b> Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Handelt zielorientiert</li> <li>➤ Entwickelt Konzepte zur Zielerreichung</li> <li>➤ Setzt Ressourcen effektiv ein</li> </ul>	X		X	
----	----------------	---	---	--	---	--

	<p><b>• Entscheidungsfähigkeit</b> Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ermittelt die für die Entscheidung notwendigen Informationen und erkennt dabei Schnittstellen und Einflussfaktoren</li> <li>➤ Wägt unterschiedliche Entscheidungsalternativen ab</li> <li>➤ Trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen und macht diese adressatenorientiert transparent</li> </ul> <p><b>• Belastbarkeit</b> Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Behält in Stresssituationen den Überblick</li> <li>➤ Bleibt unter Druck besonnen und gelassen</li> <li>➤ Arbeitet auch bei Belastung präzise und effizient</li> </ul> <p><b>• Innovationsfähigkeit / Kreativität</b> Fähigkeit, Entwicklungstendenzen zu erkennen, Ideen zu entwickeln und diese zukunftsorientiert umzusetzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ist Neuem gegenüber aufgeschlossen</li> <li>➤ Entwickelt eigene Ideen und Vorschläge und steuert zu ihrer Umsetzung bei</li> <li>➤ Bewertet Alternativen nach ihrer Zukunftsorientierung</li> </ul> <p><b>Sozialkompetenzen:</b></p> <p><b>• Kommunikationsfähigkeit</b> Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Drückt sich klar und verständlich aus und bereitet Informationen adressatenbezogen auf</li> <li>➤ Informiert zeitnah und aufgabenorientiert</li> <li>➤ sichert Informationswege</li> </ul> <p><b>• Kooperationsfähigkeit</b> Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Berät sich mit anderen, zieht Expertenwissen hinzu</li> </ul>	X	X	X	
--	---	---	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Geht auf andere zu und bezieht sie ein</li> <li>➤ Verhält sich offen, berechenbar und hilfsbereit</li> <li>➤ Kann mit konfliktbelasteten Situationen umgehen</li> </ul> <p><b>• Teamfähigkeit</b> Fähigkeit zur Arbeit in Gruppen, zur gemeinsamen Lösungsfindung und der gegenseitigen Unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trägt zu einer von gegenseitigem Vertrauen, Wertschätzung und Offenheit geprägten positiven Arbeitsatmosphäre bei.</li> <li>➤ Arbeitet interdisziplinär mit anderen an Themen</li> <li>➤ Initiiert, fördert und unterstützt die Zusammenarbeit, ist ansprechbar und gibt Hilfestellung</li> <li>➤ Stellt das gemeinsame Ziel und nicht die eigene Person in den Vordergrund</li> </ul> <p><b>• Durchsetzungsfähigkeit</b> Fähigkeit, Vorstellungen, Positionen und Entscheidungen zu verwirklichen, auch gegen Widerstände.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Vertritt Vorgaben, die nicht zu beeinflussen sind loyal und in stimmiger Art und Weise</li> <li>⇒ Ist rhetorisch sicher</li> <li>⇒ Besitzt Problembewusstsein und Selbstbewusstsein</li> <li>⇒ Kann sich auch gegen Widerstände Gehör verschaffen</li> <li>⇒ Argumentiert sachlich und versucht keine persönlichen Gewinner-Verlierer-Situationen herzustellen</li> </ul> <p><b>• Kritikfähigkeit</b> Fähigkeit, sich sachlich und konstruktiv mit Kritik und Fehlern bei sich selbst und anderen auseinanderzusetzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lässt Kritik an der eigenen Person oder dem eigenen Verhalten zu</li> <li>➤ Hinterfragt eigenes Denken und Handeln selbstkritisch</li> <li>➤ Gibt anderen konstruktives Feedback und äußert Kritik sachlich und lösungsorientiert</li> </ul> <p><b>• Dienstleistungsorientierung</b> Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verhält sich im Kundenkontakt freundlich und aufgeschlossen, reflektiert Kundenbedürfnisse und geht darauf ein</li> <li>➤ Kann IT-Angelegenheiten gegenüber den Fachabteilungen nachvollziehbar erläutern</li> </ul>	X		X	
--	---	---	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Stellt kundenfreundliche Bearbeitungszeiten sicher</li> <li>➤ Wirbt bei negativen Entscheidungen um Verständnis und zeigt ggf. Alternativen auf</li> <li>• <b>Diversity-Kompetenz</b> Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.</li> <li>➤ Berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen</li> <li>➤ Zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt)</li> <li>➤ Wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen</li> <li>• <b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b> umfasst die Fähigkeit gem. § 3 Absatz 4 PartMigG</li> <li>1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</li> <li>➤ Weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann.</li> <li>➤ Ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung.</li> </ul>		X		
				X	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus.</li> </ul>				
--	--	---	--	--	--	--

Legende:      ⇒ Beispiele für beobachtbare Verhaltensmuster

Gewichtung: 4 = unabdingbar; 3 = sehr wichtig; 2 = wichtig; 1 = erforderlich