

HEGA 12/13 - 15 - Weiterentwicklung der Service Level für BA-interne Dienstleistungsbeziehungen

Geschäftszeichen: CF 1 – 1840 / 1842 / 1843 / 1846 / 1070 / 1110 / 1113 / 1500.3 / 1511.220 / 1598 / 1680 / 1685 / 1700 / 1760 / 1937 / 2016.11 / 2631 / 3313 / 3828 / 3

Gültig ab: 01.01.2014

Gültig bis: 31.12.2018

SGB II: 01.01.2014

SGB III: 31.12.2018

Bezug:

- HEGA 05/11 - 09

Aufhebung von Regelungen:

- HEGA 08/12 - 14

Zusammenfassung:

Mit der HEGA 09/09-19 wurden in den Internen Services für die Aufgabenbereiche Controlling/Finanzen, Infrastruktur, Personal und Informationstechnik Service Level für ausgewählte Dienstleistungen eingeführt. Zielsetzung der Service Level ist die Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Effizienz der Aufgabenerledigung in den Internen Services. Aufgrund verschiedener Anpassungen in den Prozessabläufen wurde das Service Level-Dokument aktualisiert.

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Ziel](#)
- [3. Einzelaufträge](#)
- [4. Beteiligung](#)

1. Ausgangssituation

Für ausgewählte Dienstleistungen sind Service Level definiert, die als unternehmensinterne Vereinbarung zwischen Anbieter- und Abnehmerseite dienen und im Service Level-Dokument dokumentiert sind. Der Abschluss im Sinne eines „Agreement“ erfolgt auf zentraler Ebene zwischen den Vertretern der Anbieter- und Abnehmerseite.

Die Messung der Service Level erfolgt über das Auftragsmanagementsystem in den Internen Services (AM-IS), dass mit HEGA 05/11 – 09 in Verbindung mit EMI-POE vom 28.06.2011 verbindlich in den Internen Services implementiert wurde.

Seit der Einführung von AM-IS wurden die Prozesse teilweise überarbeitet und neue Funktionalitäten eingebaut. Die Rahmenvereinbarung und der Servicekatalog wurden hinsichtlich der Auswirkungen der Neuorganisation in der BA angepasst sowie Erläuterungen zur Berechnungslogik in AM-IS aufgenommen.

2. Auftrag und Ziel

Mit den Anpassungen im Zielsystem für die Internen Services für das Jahr 2014 besteht die Notwendigkeit die Zielwerte für die jeweiligen Dienstleistungen im Service Level-Dokument anzupassen. Betroffen von den Änderungen sind alle Service Level IS. Für diese Service Level wird ein einheitlicher Zielwert vereinbart. Ziel ist es, die Dienstleistungsqualität für den Kunden weiter zu steigern.

Zur Gewährleistung dieser Qualität ist es für ausgewählte Dienstleistungen möglich mit dem Kunden einen von der Regelbearbeitungsdauer abweichenden, individuellen Termin zu vereinbaren. Die Terminvereinbarung sollte sich an den im Service Level-Dokument definierten Regelbearbeitungsdauern orientieren.

Im Rahmen der Anpassungen wurde auch das Eskalationskonzept überarbeitet. Neu mit aufgenommen wurde die Beschreibung, wie dezentrale Klärungsbedarfe hinsichtlich der Einhaltung der Zielwerte für die Service Level im Innenverhältnis der Dienstleistungserbringer (Interne Services/RITS-Stützpunkte) geregelt sind. Die Eskalation innerhalb des Internen Services obliegt der Geschäftsführerin / dem Geschäftsführer Interner Service (GIS) im Rahmen seiner Dienst- bzw. Fachaufsicht. Das in der Anlage beigefügte Service Level-Dokument wurde entsprechend überarbeitet.

3. Einzelaufträge

- Die GIS der AA sind verantwortlich für die Einhaltung der Service Levels gemäß Service Level-Dokument.
- Für die Einhaltung der Service Levels und die Datenzulieferung der Regionalen Stützpunkte sind die fachlich zuständigen Organisationseinheiten in der Zentrale bzw. dem BA-Service-Haus (Einkauf Arbeitsmarktdienstleistungen, verantwortlich.
- Die IS und RITS stellen sicher, dass anfallende Aufträge der SL-relevanten Auftragsarten/Prozesse erfasst und übergreifend eine hohe Dienstleistungsqualität erreicht wird.

Ausgenommen von dieser Regelung sind die Service Levels der IT der BA, da die Fachaufsicht für diesen Bereich vom IT-Systemhaus wahrgenommen wird. Die Kommunikation dieser Service Levels erfolgt gemeinsam mit der Leiterin / dem Leiter des Regionalen IT-Service.

4. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

gez. Unterschrift