

Functieprofiel Beheerder ICT

Doel

Zorgdragen voor het doen functioneren van ICT-producten en –diensten en het in stand houden van de kwaliteit daarvan, passend binnen het beleid van de afdeling, teneinde aan de eisen en wensen van de ICT-gebruikers en de door wet en regelgeving bepaalde eisen te voldoen alsmede aan de overeengekomen eisen te blijven voldoen.

Resultaatgebieden

1. Bewaking functioneren ICT-producten en –diensten
2. Onderhoud ICT-producten en –diensten
3. Installatie ICT-producten en –diensten
4. Autorisatie en beveiliging
5. Ondersteuning
6. Procesverbetering
7. Onderzoek
8. Coördinatie werkuitvoering

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van de/het:

Directeur

Manager

Afdelingshoofd

Resultaatgebieden

1. Bewaking functionering ICT-producten en -diensten

Kernactiviteit Monitoren, bewaken en analyseren van de werking van ICT-producten en – diensten en de door ICT-gebruikers ervaren prestatiekenmerken.	Kader - Verwachtingen van de klant - Eisen en normen op het gebied van functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en prestatiekenmerken	Resultaat Probleemloos werkende ICT-producten.	Voorbeeldactiviteiten - Metten, analyseren en toetsen van de werking van ICT-producten en –diensten aan gestelde normen met betrekking tot functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en presentatiekenmerken als beschikbaarheid, capaciteit, bedrijfszekerheid en performance - Vorbereiden van opdrachtverwerking en instellen van parameters waarmee een productieomgeving adequaat functioneert - Documenteren en rapporteren van bevindingen meetresultaten, genomen acties en conclusies - Tijdig geïnitieerde preventie en correctieve maatregelen.
--	--	--	--

2. Onderhoud ICT-producten en -diensten

Kernactiviteit Het onderhoud van ICT-producten en –diensten, door het plannen en bewaken van de realisatie van regulier onderhoud en het doorvoeren van modificaties en opstellen van voorstellen voor onderhoud aan en wijzigen in ICT-producten en –diensten.	Kader Procedures en werkwijzen	Resultaat Product dat voldoet aan de (bij)gestelde eisen.	Voorbeeldactiviteiten - Analyseren en beoordelen van de voorstellen en bespreken met contactpersonen en leidinggevende (Doen) uitvoeren van de wijzigingen, onderhoudsprocedures en productieschema's - Testen van de wijzigingen naar aanleiding van bijgestelde eisen - Leidinggevende adviseren over of ondersteunen bij aankoop van ICT-producten en de ICT-infrastructuur - Onderhouden van licentiebeheer
---	---	---	--

3. Installatie ICT-producten en –diensten

Kernactiviteit Installeren, configureren, testen en het gebruiksklaar maken van ICT-producten en –diensten, alsmede zorgdragen voor beschikbaarstelling van ICT-producten –diensten aan ICT-gebruikers.	Kader - Procedures, plannen, methoden en systemen - Wensen van de klant	Resultaat Operationeel werkzame nieuwe of gewijzigde ICT-producten –diensten, beschikbaar voor de ICT-gebruikers.	Voorbeeldactiviteiten - Selecteren en installeren van hulpmiddelen voor beheer - Integreren van meerdere ICT-producten en –diensten tot een geheel werkend systeem en het testen van goede werking - Subscribing - Verrichten van upgrades en aanpassingen om ICT-producten –diensten operationeel te houden en documenteren van configuraties, installaties en upgrades - Distributie van softwarecomponenten aan ICT-gebruikers (met behulp van distributiesysteem)
---	---	---	--

4. Autorisatie en beveiliging

Kernactiviteit Zorgdragen voor de installatie van autorisatie- en beveiligssystemen en bewaken van het correct functioneren van deze systemen en gegevensverzamelingen.	Kader - Procedures, methoden en technieken - Wet en regelgeving	Resultaat ICT-producten de ICT-infrastructuur (enkel) toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers en een verhoogde bedrijfszekerheid van ICT-producten en de ICT-infrastructuur.	Voorbeeldactiviteiten - Autoriseren van het gebruik van ICT-producten en –diensten door het instellen van autorisatie- en beveiligingsparameters, het distribueren van hardware en/of software, het uitgeven van adressen en/of accounts, het toekennen van lees- en schrijfrechten en diskreimtes, etc. - Installeren van autorisatie- en beveiligingssystemen - Uitvoeren van back-upprocedures, schaduwoperaties, continuïteitsbewaking - Uitvoeren van beveiligingsprocedures gericht op het tegengaan van misbruik of inbraak
---	---	--	--

5. Ondersteuning

Kernactiviteit Ondersteunen van de ICT-ondersteuners en (in tweede lijn) ICT-gebruikers bij het gebruik en de bediening van ICT-producten en –diensten.	Kader ▪ Werkwijzen en normen ▪ Wensen en verwachtingen van de klant	Resultaat Bevordering van een optimaal gebruik van de ICT-producten en –diensten.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Overleg met ICT-ondersteuners en/of ICT-gebruikers over gewenste wijzigingen ▪ Ondersteunen van ICT-ondersteuners en/of ICT-gebruikers bij vragen en problemen ▪ Instrueren en ondersteunen van ICT-ondersteuners en/of ICT-gebruikers
---	---	---	---

6. Procesverbetering

Kernactiviteit Doen van voorstellen tot wijzigingen in de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen.	Kader ▪ Afdelingsdoelstellingen	Resultaat Efficiënte bedrijfsvoering ICT-gebruikers kunnen (ongestoord) gebruik maken van ICT-voorzieningen.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied ▪ Evalueren van bestaande procedures en het op grond hiervan verbeteren van procedures ▪ Opstellen, bijstellen, toetsen en evalueren van kaders voor projectrealisatie ▪ Adviseren van leidinggevende over inhoud van standaardisatiebeleid met betrekking tot het gebruik van ontwerp- en ontwikkeltools
--	--	--	--

7. Onderzoek

Kernactiviteit Vergaren van informatie over nieuwe ontwikkelingen, verrichten van onderzoek naar de toepassing van (nieuwe) ICT-producten en testen van deze producten.	Kader - Methoden en technieken - Eisen en wensen van de ICT-gebruikers en opdrachtgever - ICT-infrastructuur	Resultaat Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers.	Voorbeeldactiviteiten - Onderzoeken van de toepasbaarheid van nieuwe toepassingen - Vertalen van trends en ontwikkelingen naar nieuwe producten en klantwensen - Voorstellen voor implementatie en evaluatie maken - Implementatie en testen van ICT producten in ICT infrastructuur - Evalueren van bestaande procedures en op grond hiervan procedures verbeteren
---	---	---	--

8. Coördinatie werkuitvoering

Kernactiviteit Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden.	Kader Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Resultaat Bevordering val doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering.	Voorbeeldactiviteiten - Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten - Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen - Mede beoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste voortgang van werkzaamheden - Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost
---	--	--	---

Indelingscriteria Beheer ICT

Functie Indelingscriteria	Beheer ICT 1	Beheer ICT 2	Beheer ICT 3	Beheer ICT 4
Beheerstaken	Analyseren en oplossen van zeer complexe problemen op specialistisch niveau, in samenhang met andere domeinen. Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken en gericht op nieuwe ontwikkelingen. Gebruik maken van alle technologieën en methoden die voor het eigen domein van belang zijn. Draagt bij aan acceptatie en implementatie van vernieuwingen en/of verbeteringen in de eigen beheersomgeving. Beoordeelt en beïnvloedt de ontwikkeling van ICT-producten en –diensten.	Analyseren en oplossen van zeer complexe problemen. Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken. Gebruik maken van meerdere technologieën en methoden die in ICT-beheer soms minder gebruikelijk zijn. Werkt mee aan acceptatie en implementatie van vernieuwingen en/of verbeteringen in zijn beheersomgeving.	Analyseren en oplossen van complexere problemen. Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten en –diensten door toepassing en van diverse methoden en tools. Gebruik maken van methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn.	Analyseren en oplossen van problemen. Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten en –diensten door toepassing van diverse methoden en tools. Gebruik maken van een beperkt aantal methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn.

Indelingscriteria Functie Beheer ICT 1 Beheer ICT 2 Beheer ICT 3 Beheer ICT 4				
Beheersportefeuille	In samenhang beheren van een groot aantal zeer complexe ICT-producten of een beperkt aantal ICT-producten waar zeer specialistische kennis voor vereist is. Verantwoordelijk voor het stabiel houden van een zeer bedrijfskritische omgeving voor alle gebruikers.	Beheren van een groot aantal complexe ICT-producten en –diensten of een beperkt aantal specialistische ICT-producten of –diensten. Verantwoordelijk voor het stabiel houden van de bedrijfskritische omgeving, met een groot aantal ICT-gebruikers.	Beheren van een beperkt aantal complexe ICT-producten en –diensten of een groot aantal eenduidige standaardproducten. Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers.	Beheren van een beperkt aantal ICT-producten en –diensten. Onder begeleiding werken aan delen van beheer Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers.
Procesverbetering	Zie Beheerder ICT 3.	Zie Beheerder ICT 3.	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel technisch niveau (richtlijnen ten aanzien van gebruik, etc.)	Signaleren van verbetermogelijkheden.
Coördinatie werkuitvoering	Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project. Zelfstandig afstemmen met leveranciers.	Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project.	N.v.t.	N.v.t.

Indelingsregels

- Beheer ICT 1 is van toepassing als aan alle criteria wordt voldaan van Beheer ICT 1.
- Beheer ICT 2 is van toepassing als aan alle criteria wordt voldaan van Beheer ICT 2.
- Beheer ICT 3 is van toepassing als aan alle criteria wordt voldaan van Beheer ICT 3.
- Beheer ICT 4 is van toepassing als aan het functieprofiel Beheerder ICT voldaan wordt.