Onderwerp: Functieprofiel ICT operationeel beheerder – Operatie/ICT– definitief
Eigenaar: [redacted]
Kenmerk: [redacted]
Status: definitief

ProRail			
Functiecluster	**ICT**		
Functieprofiel- en niveaus	**ICT operationeel beheerder** ICT operationeel beheerder A ICT operationeel beheerder B ICT operationeel beheerder C ICT operationeel beheerder D	**Functienummer:** 11000234 11000235 11000236 11000237	**Functiegroep:** 8 7 6 5
Veiligheidstaken	**Nee**		
Oorspronkelijke functienamen	**Field engineer, Infrastructuurbeheerder 1, Infrastructuurbeheerder 3, Junior systeem-/netwerkbeheerder, Medewerker CSD, Netwerk- en systeembeheerder**		

Doel, kaders en context

Doel van de functie	Voert beheeractiviteiten uit in een specifiek domein gericht op de beschikbaarheid over informatiesystemen en waarborging van de continuïteit van de bedrijfsprocessen.
Kaders	▪ ICT beleid ProRail ▪ ICT en informatie jaarplannen ▪ BE doelstellingen of afdelingsdoelstellingen ▪ Werk- en procesbeschrijvingen, ontwerpvoorschriften ▪ Relevante (inter)nationale wet- en regelgeving ▪ ProRail procedures, (milieu- en veiligheids)richtlijnen en werkinstructies ▪ SLA's
Context	**Rapporteert aan:** Teamleider

Resultaatgebieden

1. Incidentenbeheer

Kernactiviteiten	Resultaat
Draagt zorg voor het oplossen van incidenten	Systemen zijn beschikbaar binnen de afgesproken functiehersteltijd

2. Wijzigingsbeheer

Kernactiviteiten	Resultaat
Toetst wijzigingen en draagt zorg voor de doorvoering van deze wijzigingen in de informatiesystemen	Gewijzigde informatiesystemen die voldoen aan de beschikbaarheidsafspraken

3. Technisch beheer

Kernactiviteiten	Resultaat
Voert preventieve beheertaken uit	Het verkleinen van de kans op verstoringen met het oog op de beschikking over werkende ICT systemen

4. Probleembeheer

Kernactiviteiten	Resultaat
Analyseert structurele storingen in de informatiesystemen en komt met verbetervoorstellen	Beschikking van management over verbetervoorstellen zodat structurele problemen kunnen worden opgelost en informatiesystemen beschikbaar zijn volgens de eisen

5. Configuratiebeheer

Kernactiviteiten	Resultaat
Aanleveren en verwerken van data in de configuratiedatabase	Correcte en actuele informatie over informatiesystemen

6. Bedrijfszekerheid

Kernactiviteiten	Resultaat
Weegt af of de activiteiten van invloed zijn op de bedrijfszekerheid	Garantie van bedrijfszekerheid in de uitvoering van de beheersactiviteiten

Kennis en ervaring

	ICT operationeel beheerder D	ICT operationeel beheerder C	ICT operationeel beheerder B	ICT operationeel beheerder A
Werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	MBO werk- en denkniveau	HBO werk- en denkniveau	HBO werk- en denkniveau
Ervaring	MBO: 5-7 jaar werkervaring	MBO: > 10 jaar werkervaring	HBO: 5-7 jaar werkervaring	HBO: >7 jaar werkervaring

Onderwerp: Functieprofiel ICT operationeel beheerder – Operatie/ICT– definitief
Eigenaar: [redacted]
Kenmerk:
Status: definitief

Niveauonderscheidende factoren

	ICT operationeel beheerder D	ICT operationeel beheerder C	ICT operationeel beheerder B	ICT operationeel beheerder A
Incidenten	Lost na ruggespraak eenvoudige incidenten op en volgt daarbij de voorgeschreven afhandelscenario's	Lost zelfstandig incidenten op en volgt daarbij waar mogelijk afhandelscenario's	Lost zelfstandig incidenten op buiten de bestaande afhandelscenario's en ontwikkelt op eigen initiatief (nieuwe) afhandelscenario's	Lost zelfstandig incidenten op en zoekt oplossingen buiten alle bestaande oplossings-kaders en overziet daarbij de samenhang in de keten
Wijzigingen	Voert eenvoudige wijzigingen zelf uit en assisteert bij complexere wijzigingen	Beoordeelt onderdelen van wijzigingen	Beoordeelt wijzigingen inhoudelijk	Overziet de onderlinge samenhang tussen verschillende wijzigingen
Beheer-modellen	Voert de werkinstructies uit die voortkomen uit de beheerprocessen	Voert werkzaamheden volgens de beheerprocessen uit	Adviseert over aanpassingen van oude en/of doet voorstellen voor nieuwe beheerprocessen	Adviseert over aanpassingen van oude en/of doet voorstellen voor nieuwe ketenbrede beheermodellen

Competentieprofiel

ICT operationeel beheerder D	ICT operationeel beheerder C	ICT operationeel beheerder B	ICT operationeel beheerder A
Omgevings-/ Klantgerichtheid	Omgevings-/ Klantgerichtheid	Omgevings-/ Klantgerichtheid	Klantgerichtheid 2
Resultaatgerichtheid	Resultaatgerichtheid	Resultaatgerichtheid	Resultaatgerichtheid 2
Verantwoordelijkheid nemen/Initiatief	Verantwoordelijkheid nemen/Initiatief	Verantwoordelijkheid nemen/Initiatief	Initiatief 2
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid 2
Team- en organisatiecommitment	Team- en organisatiecommitment	Team- en organisatiecommitment	Team- en organisatiecommitment 2
Analytisch denken	Analytisch denken	Analytisch denken	Analytisch denken 2
Overtuigingskracht	Overtuigingskracht	Overtuigingskracht	Overtuigingskracht 2
Veerkracht	Veerkracht	Veerkracht	Veerkracht 2

Indelingsregel

- Kennis en ervaring is geen indelingscriterium. Deze is indicatief en dient ter ondersteuning aan de indeling.
- ICT operationeel beheerder A is van toepassing indien aan alle criteria zoals omschreven bij ICT operationeel beheerder A wordt voldaan
- ICT operationeel beheerder B is van toepassing indien aan alle criteria zoals omschreven bij ICT operationeel beheerder B wordt voldaan
- ICT operationeel beheerder C is van toepassing indien aan alle criteria zoals omschreven bij ICT operationeel beheerder C wordt voldaan
- ICT operationeel beheerder D is van toepassing indien aan alle criteria zoals omschreven bij ICT operationeel beheerder D wordt voldaan