

1. PLAATS IN DE ORGANISATIE

Valt hiërarchisch onder de manager of directeur.

2. DOEL EN GENERIEK RESULTAAT VAN DE FUNCTIE

Het bieden van interne en externe gebruikersondersteuning, het signaleren van terugkerende storingen,

het waarborgen van de optimale werking van de infrastructuur en/of het organiseren van en sturen op een proces binnen de afdeling IV.

Resultaten kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Vragen van gebruikers en storingen aan de infrastructuur zijn juist en tijdig verholpen, administratieve werkzaamheden zijn accuraat uitgevoerd.
- Regulier beheer van netwerken, applicaties en servers is geborgd.
- Terugkerende problemen in netwerk en informatiesystemen zijn gesignaleerd, verbetermogelijkheden zijn geformuleerd, op juiste wijze in kaart gebracht en bij de juiste personen aangekaart, waardoor continue verbetering gewaarborgd is en doorgevoerd wordt.
- Digitale werkplekken zijn ingericht en operationeel.
- Georganiseerd IV-proces.
- Gefundeerd advies ondersteunend aan besluitvorming.

3. KERNTAKEN

Taken kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Levert gebruikersondersteuning voor applicaties en IV-apparatuur.
- Onderneemt actie op storingsmeldingen, lost deze al dan niet met behulp van de werkinstructies op, dan wel stuurt deze door en bewaakt de voortgang en afhandeling van de storing.
- Richt werkplekken en ruimtes in.
- Signaleert trends in gemelde problemen en stelt hiervoor een verbeteringsmogelijkheid op, waarna de impact en planning wordt gemaakt voor een eventuele change.
- Draagt zorg voor de veiligheid, beschikbaarheid en het beheer van toegewezen (onderdelen van het) netwerk, applicaties en servers.
- Bewaakt de voortgang, activeert en communiceert met de gebruiker over de voortgang en de planning.
- Zorgt ervoor dat wijzigingen worden geregistreerd en geëvalueerd en dat geautoriseerde wijzigingen op een gecontroleerde manier worden geprioriteerd, gepland, getest, geïmplementeerd, gedocumenteerd, beoordeeld en gecommuniceerd.
- Stuurt op en waarborgt de kwaliteit van een gedefinieerd IV-proces, zoals bijvoorbeeld testmanagement, incidentmanagement of changemanagement.
- Bepaalt of de kwaliteit van het product in relatie tot de requirements voldoende is vanuit het perspectief van de tester om het in productie te nemen en geeft hierover advies richting het team.
- Rapporteert over doorlooptijden en kwaliteitsniveau aan het management.
- Organiseert geprioriteerde wensen van de organisatie en eigen afdeling IV naar maandelijks releases. Stelt een release planning op, communiceert en bewaakt deze. Beoordeelt aangevraagde releases op samenhang en planning.

4. FUNCTIENIVEAUS

Je moet aan drie van de vier criteria (reikwijdte, kennis, complexiteit en communicatie) voldoen om in een bepaald niveau ingedeeld te worden.

	Functioniveau A	Functioniveau B	Functioniveau C	Functioniveau D	Functioniveau E	Functioniveau F
Reikwijdte	Het leveren van met name IV-ondersteuning aan gebruikers en het oplossen van storingen. Dient zich de kennis ten aanzien van de applicaties en systemen in gebruik bij KW1C nog eigen te maken. Escaleert indien situaties onopgelost zijn. Er wordt uitvoering gegeven aan een of meer werkprocessen zonder taakomschrijving of -volgorde, waarbij sprake is van duidelijk omschreven procedures en methoden.	Het leveren van met name IV-ondersteuning aan gebruikers en het oplossen van storingen. Is volledig op de hoogte van de samenhang en werking van applicaties en systemen in gebruik bij KW1C. Escaleert indien situaties onopgelost zijn. Er wordt uitvoering gegeven aan een of meer werkprocessen zonder taakomschrijving of -volgorde, waarbij geen sprake is van duidelijk omschreven procedures en methoden.	Het leveren van een bijdrage aan het in stand houden van de infrastructuur. Is op de hoogte van (een deel van) de applicaties en de infrastructuur van KW1C. Voert werkzaamheden uit onder begeleiding van beheerder/ ondersteuner Infrastructuur E en F.	Houdt de infrastructuur in stand. Is volledig op de hoogte en draagt bij aan verbeteringen van de applicaties en de infrastructuur van KW1C en is volwaardig sparringpartner voor de afdeling IV. Kan volledig zelfstandig werkzaamheden uitvoeren.	Het leveren van een bijdrage aan het ontwerpen en optimaliseren van infrastructuur, het stellen van requirements t.b.v. aanbestedingen dan wel neemt een centrale positie in bij het sturen op functionele en technische veranderingen op afgebakend werkgebied, zoals incidentmanagement bij servicedesk of testmanagement in projecten. Regisseert werkzaamheden indien externe partijen aangevoerd worden.	Het ontwerpen en optimaliseren van infrastructuur, het stellen van requirements t.b.v. aanbestedingen als dan wel neemt een centrale positie in bij het sturen op divisie overstijgende functionele en technische veranderingen op de infrastructuur, houdt hierbij rekening met uiteenlopende afhankelijkheden. Stelt planningen op en stuurt hierop.
Kennis	Praktische gerichte kennis van de in gebruik zijnde hard- en softwareconfiguraties.	Algemeen vaktechnische kennis van de werking en mogelijkheden (de hardware en softwarecomponenten). Begeleidt beheerder/ ondersteuner infrastructuur A.	Theoretische en praktische kennis van de toepassingsmogelijkheden van de in gebruik zijnde apparatuur. Er wordt uitvoering gegeven aan meerdere werkprocessen waarbij het gaat om het kunnen beoordelen, interpreteren en soms het kunnen analyseren van situaties.	Theoretische en praktische kennis van alle in gebruik zijnde apparatuur in samenhang met de uitgangsprincipes voor architectuur. Er wordt uitvoering gegeven aan verschillende werkprocessen waarbij het gaat om het interpreteren en analyseren van situaties. Volgt ontwikkelingen van de technische mogelijkheden	Diepgaande theoretische en praktische kennis van alle in gebruik zijnde apparatuur in samenhang met de uitgangsprincipes voor architectuur. Er wordt uitvoering gegeven aan alle voorkomende werkprocessen waarbij het gaat om het analyseren bij het stellen van kaders en het maken van planningen. Beoordeelt ontwikkelingen op toepassing van technische mogelijkheden.	Zeer diepgaande en brede theoretische en praktische kennis van alle in gebruik zijnde apparatuur in samenhang met de uitgangsprincipes voor architectuur. Volgt alle ontwikkelingen van infrastructuur en past de ontwikkelingen toe in het ontwerp. Stuurt beheerder/ ondersteuner infrastructuur C functioneel aan.

4. FUNCTIENIVEAUS (VERVOLG)

Complexiteit	De werkzaamheden vinden plaats binnen afgebakende grenzen , maar voor (een deel van) het werk is er wel een keuzevrijheid t.a.v. de invulling van de voorschriften of keuze van de voorschriften. Signaleert mogelijkheden tot verbeteringen van bijvoorbeeld de meldingen .	De werkzaamheden vinden plaats binnen kaders , waarbij er enige vrijheid bestaat voor het prioriteren van het eigen werk . Signaleert mogelijkheden tot structurele verbetermogelijkheden (change).	De werkzaamheden vinden plaats binnen kaders , Er is sprake van een globaal aangegeven werkwijze . Signaleert knelpunten in de infrastructuur.	De werkzaamheden vinden plaats binnen kaders , waarbij er vrijheid bestaat om keuzes te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden . Er is sprake van een globaal aangegeven werkwijze, eigen inbreng en interpretatie . Signaleert knelpunten in de infrastructuur.	De werkzaamheden vinden plaats binnen doelstellingen van de afdeling , waarbij de functiehouder een bijdrage levert aan het bepalen van de kaders. Hierbij moet rekening worden gehouden met aangrenzende vakgebieden. Signaleert knelpunten en vertaalt deze naar verbetermogelijkheden.	De werkzaamheden vinden plaats binnen doelstellingen van de afdeling in relatie tot de gehele organisatie , waarbij de functiehouder een substantiële bijdrage levert aan het bepalen van de kaders. Hierbij moet rekening worden gehouden met aangrenzende vakgebieden. Signaleert knelpunten, vertaalt deze naar verbetermogelijkheden en implementeert deze .
Communicatie	Intern: Met collega's over gebruikersvragen om informatie te verzamelen . Extern: n.v.t.	Intern: Met collega's over gebruikersvragen om informatie te verzamelen en af te stemmen . Extern: n.v.t.	Intern: Met directe collega's over vragen m.b.t. infrastructuur en/of processen om af te stemmen. Extern: n.v.t.	Intern: Met directe collega's om af te stemmen en te adviseren . Extern: Met leveranciers over werkzaamheden om af te stemmen .	Intern: Met directe collega's en management van de afdeling om te adviseren over de infrastructuur en/of processen. Extern: Met leveranciers over afspraken binnen contracten om af te stemmen en soms te beïnvloeden .	Intern: Met directe collega's, management en directie om te adviseren en te overtuigen over de infrastructuur en/of processen. Extern: Met leveranciers over afspraken binnen contracten om af te stemmen en te beïnvloeden .

5. COMPETENTIES

	Functionieniveau A	Functionieniveau B	Functionieniveau C	Functionieniveau D	Functionieniveau E	Functionieniveau F
Kern-competentie	Ambitie	Ambitie	Ambitie	Ambitie	Ambitie	Ambitie
Kern-competentie	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken
Kern-competentie	Lef	Lef	Lef	Lef	Lef	Lef
Funcatiefamilie competentie	Klantgerichtheid	Klantgerichtheid	Klantgerichtheid	Klantgerichtheid	Klantgerichtheid	Klantgerichtheid
Funcatiefamilie competentie	Kwaliteitsgerichtheid	Kwaliteitsgerichtheid	Kwaliteitsgerichtheid	Kwaliteitsgerichtheid	Kwaliteitsgerichtheid	Kwaliteitsgerichtheid
Functionieniveau competentie	Flexibiliteit	Flexibiliteit	Flexibiliteit	Anticiperen	Anticiperen	Anticiperen
Functionieniveau competentie	Organisatie-betrokkenheid	Organisatie-betrokkenheid	Organisatie-betrokkenheid	Innoveren	Innoveren	Innoveren

6. FUNCTIEKWALIFICATIES

	Functionieniveau A	Functionieniveau B	Functionieniveau C	Functionieniveau D	Functionieniveau E	Functionieniveau F
Werk- en denkniveau	MBO 3/4	MBO 4	MBO 4+	HBO	HBO	HBO+
Opleidingsrichting	ICT beheer	ICT beheer	ICT beheer/ Informatica	Informatica	Informatica	Informatica
Aanvullende eisen			Relevante certificaten			Relevante certificaten