

Algemene kenmerken

De SLA manager houdt zich bezig met het operationeel/tactisch managen en beheren SLA's als onderdeel van contracten en het meten, bewaken en doen van verbetervoorstellen met betrekking contractcondities en -termijnen. Daarnaast voert de SLA manager analyses uit op de geleverde diensten kwantitatief alsmede kwalitatief. Het proces SLA management heeft als doelstelling te bepalen welke leveranciers hun diensten conform de overeengekomen afspraken en normeringen Tevens wordt ondersteuning geboden bij inkoopactiviteiten. De SLA manager ziet er op toe dat middels de contractuele afspraken, een consistent en compleet IT dienstenpakket geleverd wordt, dat de actuele standen van gebruik van licenties tijdig worden gecommuniceerd naar leveranciers en dat leveranciers aangesproken worden op het niet tijdig leveren. De SLA manager zal een cruciale rol innemen tijdens aanbestedingen en is derhalve gesprekspartner voor de afdeling Inkoop alsmede het IT management. Het IT management zal o.a. op basis van advies van de SLA manager besluitvorming doen voor de te selecteren leverancier en / of diensten.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het beheren, bewaken en optimaliseren van SLA's. Verder bepaalt de SLA manager mede welke leveranciers het meest geschikt zijn voor de gewenste informatievoorziening inclusief de rol en verantwoordelijkheden van die leveranciers.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)

De SLA manager rapporteert aan en draagt rekenschap af aan het Hoofd IT Operations.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)

1 SLA management uitvoeren en vormgeven.

SLA management dusdanig uitgevoerd dat er continu sprake is van duidelijk zicht op de bestaande contracten en leveranciersafspraken. Contracten zijn geanalyseerd, geëvalueerd en bijgesteld danwel beëindigd indien nodig. De juiste leveranciers geselecteerd gegeven de benodigde informatievoorziening.

- Draagt zorg voor de uitvoering en vormgeving van contract- en leveranciersmanagement
- Monitort, analyseert en rapporteert naleving van contractafspraken.
- Onderhoudt relaties met leveranciers en fungeert als opdrachtgever op operationeel en tactisch niveau.
- Attendeert hen op het naleven van afspraken en onderneemt actie, indien afspraken niet worden nagekomen.
- Ziet toe op aansluiting van de geleverde goederen/ diensten op de behoeften en eisen van de business.
- Houdt toezicht op het feitelijk gebruik van ingekochte bandbreedte inzake telefonie, netwerk, schijfruimte en applicaties.
- Anticipeert op fluctuaties aangaande ingekochte ruimte zodat deze bandbreedte meebeweegt met de groei of krimp van de organisatie.
- Evalueert contracten en stelt contracten waar nodig bij, doet voorstellen voor beëindiging van contracten, en gaat na goedkeuring van het Hoofd IT Operations over tot beëindiging van contracten.

2 Ondersteunen bij inkoopwerkzaamheden

Er is correct en tijdig vakinhoudelijke ondersteuning geboden aan inkoopafdelingen op het gebied van selecteren van nieuwe diensten / leveranciers.

- Participeert bij inkooptrajecten en in (Europese) aanbestedingen.
- Geeft advies en participeert in selectie van standaardsoftware.
- Vertaalt verzoeken naar budgettaire en organisatorische consequenties op lange termijn.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)
3 SLA's opstellen en waarborging naleven	
Prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn duidelijk opgesteld, optimaal toegepast binnen de teams en de voortgang en uitkomsten zijn gerapporteerd aan het management.	<ul style="list-style-type: none"> • Bewaakt de totstandkoming van SLA's. Zorgt ervoor dat contractuele afspraken verwoord zijn in de SLA. • Draagt zorg voor en bewaakt de naleving van de SLA's. • Voert regie op leveranciers omtrent de SLA's waar IT als eigenaar optreedt; levert kwaliteitsbewaking op geleverde diensten, spreekt leveranciers aan op problemen en knelpunten en borgt dat deze worden opgelost.

Gezichtspunten

- HBO werk- en denkniveau is vereist, alsmede kennis van ITIL en/ of ASL-procedures. Daarnaast is meerjarige ervaring in een soortgelijke functie vereist.
- De werkzaamheden worden naar eigen inzicht verricht aan de hand van richtlijnen.
- Sociale vaardigheden zoals luisteren, stimuleren en overtuigen zijn vereist bij het participeren in diverse gespreksituaties.
- Er is kans op (im)materiële schade ten gevolge van de gemaakte interne/ externe afspraken.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor uiteenlopende gespreks- en overlegsituaties en het opstellen van rapportages.
- Bewegingsvaardigheid is nodig bij het werken met een personal computer en eventueel andere automatiseringsvoorzieningen.
- Oplettendheid en nauwkeurigheid bij het monitoren en analyseren van de contracten.
- Overige functie-eisen: Systematisch werken en integriteit zijn van belang bij het voeren van contract- en leveranciersmanagement.
- Psychische belasting treedt op doordat er sprake kan zijn van werkzaamheden die onder druk dienen te worden uitgevoerd en er sprake is van weerstand bij de gesprekspartners.

Competentieprofiel	
<i>Wat moet ik meebrengen om mijn doelen te kunnen bereiken?</i>	<i>Wat moet ik concreet laten zien, c.q. hoe moet ik me gedragen en hoe kan ik het bereiken?</i>
Organisatiecompetenties	
<u>Omgevingsbewustzijn</u> Niveau 2 Stelt zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen vakgebied, deelt deze met anderen en past deze toe.	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat actief op zoek naar functiegerichte ontwikkelingen en vertaalt deze naar kansen en mogelijkheden voor het eigen vakgebied. • Doorziet implicaties van relevante ontwikkelingen op het eigen vakgebied en benut deze actief. • Heeft gevoel voor politieke verhoudingen buiten de organisatie en reageert hier adequaat op. • Neemt actief deel aan in- en externe netwerken/kennisdeling platforms en wisselt relevante informatie uit.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> Niveau 3 Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van werkzaamheden binnen het organisatieonderdeel en stimuleert continue kwaliteitsverbetering.	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft anderen constructieve feedback als de kwaliteit van hun werk beter kan. • Draagt het belang van kwaliteit actief uit en bevordert de kwaliteitsgerichtheid in team of afdeling. • Stelt kwaliteitseisen, standaards en criteria op, of laat dit doen en zorgt ervoor dat de eisen bekend zijn bij belanghebbenden. • Maakt afwegingen tussen kwaliteit en kwantiteit en zorgt voor heldere afspraken daarover. • Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie. • Stimuleert medewerkers tot het doen van verbetervoorstellen.
<u>Verantwoordelijkheid</u> Niveau 2 (H)erkent gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. • Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. • Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. • Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. • Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
<u>Samenwerken</u> Niveau 3 Motiveert en stimuleert anderen tot samenwerken en het behalen van gezamenlijke doelen en toont hierin het goede voorbeeld.	<ul style="list-style-type: none"> • Komt samen met anderen tot een gemeenschappelijke aanpak. • Beweegt anderen tot samenwerken, ook met andere teams/afdelingen/organisatieonderdelen. • Zoekt actief naar samenwerking met anderen, stuurt op gemeenschappelijke belangen en zorgt ervoor dat het te behalen resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. • Draagt zorg voor een klimaat waarin wederzijdse feedback wordt bevorderd.
Functiespecifieke competenties	
<u>Communicatieve vaardigheden</u> Niveau 2 Drukt zich helder uit, past taalgebruik aan aan contacten van verschillend niveau.	<ul style="list-style-type: none"> • Spreekt in begrijpelijke taal; gebruikt geen jargon of legt vaktal uit. • Drukt zich goed uit in contacten van verschillend niveau. • Toetst of de boodschap goed is overgekomen en begrepen wordt. • Hanteert een heldere opbouw en structuur en weet hoofd- en bijzaken te onderscheiden. • Gebruikt heldere voorbeelden en non-verbale communicatie ter ondersteuning van het verhaal.

<p><u>Zorgvuldigheid</u> Niveau 2 Heeft in het eigen werk en in dat van anderen oog voor detail en de precieze afhandeling van zaken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toetst onder druk complexe gegevens, verkregen informatie, ideeën of plannen van zichzelf of anderen op juistheid en volledigheid. • Draagt zorg voor de afhandeling en het ter sprake komen van alle ter zake doende punten in een overleg. • Signaleert ontbrekende of foute informatie in het eigen werk en dat van anderen. • Werkt georganiseerd en gestructureerd, zodat informatie toegankelijk is voor anderen.
<p><u>Commercieel vermogen</u> Niveau 2 Ziet kansen voor vernieuwing van diensten en producten. Ontdekt mogelijkheden in de markt voor het uitbreiden van de dienstverlening. Is goed in staat om te anticiperen op klachten, en om ook lastige klanten vooruit te helpen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwt een bestaand product/dienst wanneer de markt daarom vraagt. • Spreekt potentiële klanten zodanig aan dat er kansen worden gecreëerd. • Kent de ontwikkelingen en wensen van de eigen klantrelaties en legt dit vast. • Weet een succesvolle en langdurige relatie op te bouwen met klanten.
<p><u>Resultaatgerichtheid</u> Niveau 2 Formuleert de te behalen resultaten en realiseert deze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stelt realistische doelstellingen op. • Legt meetbare resultaten vast in een (werk)plan, plant activiteiten in en stelt de werkwijze waar nodig bij. • Is vasthoudend bij het behalen van resultaten en zoekt effectieve oplossingen voor knelpunten. • Zorgt dat beoogde resultaten worden bereikt en spreekt anderen aan op het nakomen van afspraken.