

Functieprofiel: Beheerder ICT

Doel

Zorgdragen voor het doen functioneren van ICT-producten en de ICT-infrastructuur en het instandhouden 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 prestatiekenmerken te blijven voldoen.

Functiecode: 0403

Context

De Beheerder ICT rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:

- Directeur
- Manager
- Teamleider

Resultaatgebieden

1. Bewaking functioneren ICT-producten en de ICT-infrastructuur
2. Applicatiebeheer
3. Onderhoud ICT-producten en de ICT-infrastructuur
4. Installatie ICT-producten en de ICT-infrastructuur
5. Autorisatie en beveiliging
6. Ondersteuning
7. Procesverbetering
8. Coördinatie werkuitvoering
9. Coachen
10. Ontwikkeling
11. Onderzoek
12. HRM

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
1. Resultaatgebied Bewaking functioneren ICT-producten en de ICT-infrastructuur			
<p>Monitoren, bewaken en analyseren van de werking van ICT-producten en de ICT-infrastructuur en de door ICT-gebruikers ervaren prestatiekenmerken</p>	<p>Afspraken (SLA's) met klant Eisen en normen op het gebied van functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en prestatiekenmerken</p>	<p>Probleemloos werkende ICT producten Werken volgens SLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Meten, analyseren en toetsen van de werking van ICT-producten en de ICT-infrastructuur aan gestelde normen met betrekking tot functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en prestatiekenmerken als beschikbaarheid, capaciteit, bedrijfszekerheid en performance • Bewaken van het doelmatig en juiste gebruik van componenten, informatie, parameters, etc. • Voorbereiden van opdrachtverwerking en instellen van parameters waarmee een productieomgeving adequaat functioneert • Trekken van conclusies over het functioneren van ICT-producten en de ICT-infrastructuur, rekening houden met ontwikkelingen in het gebruik van de ICT-producten en de ICT-infrastructuur en technologische ontwikkelingen • Documenteren en rapporteren van bevindingen, meetresultaten, genomen acties en conclusies • Tijdig geïnitieerde preventieve en correctieve maatregelen
2. Resultaatgebied Applicatiebeheer			
<p>Monitoren, bewaken en analyseren van ICT-producten en de ICT-infrastructuur met betrekking tot de applicatiefunctie alsmede uitvoeren van de nodige preventieve en correctieve maatregelen in de functionaliteit van de applicatie</p>	<p>Gestelde eisen en normen Procedures en/of werkinstructies Bestaande ICT infrastructuur Standaards</p>	<p>Optimaal werkende ICT-producten en de ICT-infrastructuur met betrekking tot de functionaliteit van de applicatie ten behoeve van de gebruikers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticeren, analyseren en oplossen van problemen in ICT-producten en de ICT-infrastructuur met betrekking tot de applicatiefunctie • Opstellen van voorstellen voor wijzigingen van de functionaliteit in ICT-producten en de ICT-infrastructuur • Ontwerpen en realiseren van functionele aanpassingen in ICT-producten en de ICT-infrastructuur • Uitvoeren van wijzigingen, onderhoudsprocedures en productieschema's • Testen van de functionele wijzigingen aan bijgestelde eisen • Het inventariseren van gebruikerswensen en dit vertalen in functionele eisen • Het onderhouden van de (gebruikers)documentatie • Het ontwikkelen en realiseren van rapporten met standaardhulpmiddelen • Het overleggen met de leverancier over oplossingen van problemen met betrekking tot (functionele) aanpassingen van het ICT-product

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
3. Resultaatgebied Onderhoud ICT-producten en de ICT-infrastructuur			
Het onderhoud van ICT producten, door het plannen en bewaken van de realisatie van regulier onderhoud en het doorvoeren van modificaties én opstellen van voorstellen voor onderhoud aan - en wijzigingen in ICT-producten en de ICT-infrastructuur	Procedures en werkwijzen Afspraken (SLA's) met klant	Product dat voldoet aan de (bij)gestelde eisen Werken volgens SLA	<ul style="list-style-type: none"> • Analyseren en beoordelen van de voorstellen en bespreken met contactpersonen en leidinggevende • (Doen) uitvoeren van de wijzigingen, onderhoudsprocedures en productieschema's • Opstellen van voorstellen voor onderhoud aan en wijzigingen in ICT-producten en de ICT-infrastructuur, alsmede het plannen en bewaken van de realisatie daarvan • Testen van de wijzigingen naar aanleiding van bijgestelde eisen • Leidinggevende adviseren over of ondersteunen bij de aankoop van ICT-producten en de ICT-infrastructuur • Onderhouden van licentiebeheer
4. Resultaatgebied Installatie ICT-producten en de ICT-infrastructuur			
Installeren, configureren, testen en het gebruiksklaar maken van ICT-producten en de ICT-infrastructuur, alsmede zorgdragen voor beschikbaarstelling van ICT-producten en de ICT-infrastructuur aan ICT-gebruikers	Procedures, plannen, methoden en systemen Afspraken (SLA's) met klant	Operationeel werkzame nieuwe of gewijzigde ICT-producten en de ICT-infrastructuur, beschikbaar voor de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Selecteren en installeren van hulpmiddelen voor beheer • Integreren van meerdere ICT-producten en de ICT-infrastructuur tot een geheel systeem en het testen van de goede werking • Subscriping • Verrichten van upgrades en aanpassingen om ICT-producten en de ICT-infrastructuur operationeel te houden en documenteren van configuraties, installaties en upgrades • Distributie van softwarecomponenten aan ICT-gebruikers (met behulp van distributiesystemen)
5. Resultaatgebied Autorisatie en beveiliging			
Zorgdragen voor de installatie van autorisatie- en beveiligingssystemen en bewaken van het correct functioneren van deze systemen en gegevensverzamelingen	Procedures, methoden en technieken Wet en regelgeving	ICT-producten en de ICT-infrastructuur (enkel) toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers en een verhoogde bedrijfszekerheid van ICT-producten en de ICT-infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriseren van het gebruik van ICT-producten en de ICT-infrastructuur 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 diskruimtes, etc. • Installeren van autorisatie- en beveiligingssystemen • Uitvoeren van back-upprocedures, schaduwoperaties, continuïteitsbewaking • Uitvoeren van beveiligingsprocedures gericht op het tegengaan van misbruik of inbraak • Controleren van de naleving van procedures voor correctheid, beveiliging, autorisatie en gebruik van gegevens en het signaleren van storingen

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
6. Resultaatgebied Ondersteuning			
Ondersteunen van de ICT-ondersteuners en (in tweede lijn van) ICT-gebruikers bij het gebruik en de bediening van ICT-producten en de ICT-infrastructuur	Werkwijzen en normen Afspraken (SLA's) met klant	Bevordering van een optimaal gebruik van de ICT-producten en de ICT-infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> • 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
7. Resultaatgebied Procesverbetering			
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	Afdelingsdoelstellingen	Efficiënte bedrijfsvoering ICT-gebruikers kunnen (ongestoord) gebruik maken van ICT-voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> • 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
8. Resultaatgebied Coördinatie werkuitvoering			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> • 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

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
9. Resultaatgebied Coachen			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> • Geven van feedback aan collega's • Informeren van nieuwe of collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken • Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen • Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan collega's
10. Ontwikkeling			
Ontwikkelen van tools en applicaties	Afspraken (SLA's) met klant ICT infrastructuur Ontwikkelmethoden en technieken Standaards	Toevoegingen aan de bestaande ICT producten en ICT infrastructuur die gebruikers mogelijkheden bieden tot effectief en efficiënt gebruik van applicaties en programmatuur	<ul style="list-style-type: none"> • Implementeren en testen van nieuwe functionaliteiten/software/tools • Ontwikkelen van specifieke software/tools (flexplek systeem, portal intranet) • Bieden van ondersteuning bij het bepalen van nieuwe standaarden • Verbeteren van werkprocessen en procedures • Ontwerpen van logische gegevensmodellen en -verzamelingen • Concretiseren van functionele eisen en specificaties in een globaal ontwerp • Bespreken en toetsen van globaal ontwerp met andere ICT-specialisten en opdrachtgever aan eisen en specificaties • Documenteren van het globale ontwerp en onderhouden van die documentatie in ontwerpvisies, ontwerpkeuzes, etc.

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
11. Onderzoek			
Het vergaren van informatie over nieuwe ontwikkelingen, het verrichten van onderzoek naar de toepassing van (nieuwe) ICT producten en het testen van (nieuwe) ICT producten	Methoden en technieken Afspraken (SLA's) met klant ICT infrastructuur	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Analyseren van de oorzaak en aard van structurele problemen in het functioneren van het ICT-product. • Doen van voorstellen tot wijzigingen met betrekking tot de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen • Adviseren over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied • Evalueren van bestaande procedures en op grond hiervan procedures verbeteren
12. HRM			
Uitvoeren van een deel van het HRM-beleid van team en/of project(en)	RGW-beleid Goedkeuring leidinggevende HRM-beleid van de instelling	Bijdrage aan het sturen op resultaten en ontwikkeling van medewerkers door actief informeren van de leidinggevendenden over resultaten en ontwikkelingen van medewerkers in team en/of project(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Mede selecteren van medewerkers • Toezien op realisatie van met medewerkers gemaakte afspraken over te leveren resultaten en over de persoonlijke ontwikkeling • Doen van voorstellen voor de beoordeling in het kader van de RGW-cyclus

Indelingscriteria Beheerder ICT

Functieniveau Indelingscriteria	Beheerder ICT 1	Beheerder ICT 2	Beheerder ICT 3	Beheerder ICT 4
Beheerstaken	Analyseren en oplossen van zeer complexe problemen	Analyseren en oplossen van complexere problemen	Analyseren en oplossen van problemen	Oplossen van routinematige problemen
	Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken	Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten en de ICT-infrastructuur door toepassing van diverse methoden en tools	Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten en de ICT-infrastructuur door toepassing van diverse methoden en tools	Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten en de ICT-infrastructuur door toepassing van een beperkt aantal standaard methoden en tools
	Gebruik maken van meerdere technologieën en methoden die in ICT-beheer soms minder gebruikelijk zijn	Gebruik maken van methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn	Gebruik maken van een beperkt aantal methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn	Werken op basis van algemene werkvoorschriften
	Werkt mee aan acceptatie en implementatie van vernieuwingen en/of verberingen in zijn beheersomgeving		Uitvoeren van autorisatie- en beveiligingsprocedures. Volgen van standaards conform beveiligingsvoorschriften	Uitvoeren van autorisatie- en beveiligingsprocedures Volgen van standaards conform beveiligingsvoorschriften
Beheersportefeuille	Beheren van een groot aantal complexe ICT-producten en -diensten of een beperkt aantal specialistische ICT-producten of diensten	Beheren van een beperkt aantal complexe ICT-producten en de ICT-infrastructuur of een groot aantal eenduidige standaardproducten	Beheren van een beperkt aantal ICT-producten en de ICT-infrastructuur	Beheren van een beperkt aantal eenvoudige en eenduidige standaard ICT-producten en de ICT-infrastructuur Onder begeleiding werken aan delen van beheer
	Verantwoordelijk voor het stabiel houden van de bedrijfskritische omgeving, met een groot aantal ICT-gebruikers	Producten functioneren in een redelijk stabiele omgeving en/of met een groot aantal ICT-gebruikers	Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers	Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers
	Aan beschikbaarheid en continuïteit ICT-producten of de ICT-infrastructuur worden door de instelling hoge eisen gesteld	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Functieniveau Indelingscriteria	Beheerder ICT 1	Beheerder ICT 2	Beheerder ICT 3	Beheerder ICT 4
Ontwikkeling en onderzoek	<p>(Bijdrage leveren aan de) ontwikkeling van ICT producten die qua aard complex zijn en waarbij uitgegaan moet worden van globale richtlijnen, dan wel verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een ICT product</p> <p>(Bijdrage leveren aan) onderzoek waarbij uitgegaan moet worden van globale richtlijnen, dan wel verantwoordelijk voor het onderzoek</p>	<p>Bijdrage leveren aan ontwikkeling van deelproducten dan wel producten ontwikkelen die qua aard niet complex zijn en waarbij uitgegaan moet worden van duidelijke richtlijnen</p> <p>Bijdrage leveren aan onderdelen van een onderzoek, dan wel onderzoek verrichten wat qua aard niet complex is en waarbij uitgegaan moet worden van duidelijke richtlijnen</p>	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Procesverbetering	Zie Beheerder ICT 2	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel-technisch niveau (richtlijnen ten aanzien van gebruik, etc.)	Zie Beheerder ICT 4	Signaleren van verbetermogelijkheden
Coördinatie werkuitvoering en coachen	Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling, team of het project en/of zwaar inhoudelijk begeleiden van collega's op vakinhoudelijke en professionele ontwikkeling	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Indelingsregels Beheerder ICT

- Beheerder ICT 4 is van toepassing indien het functieprofiel Beheerder ICT van toepassing is
- Beheerder ICT 3 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 3
- Beheerder ICT 2 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 2
- Beheerder ICT 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 1