

Beheerder ICT

Doel

Zorgdragen voor het doen functioneren van ICT-producten en het instandhouden van de kwaliteit daarvan, passend binnen het beleid van de afdeling, teneinde aan de eisen en wensen van de ICT-gebruikers, alsmede aan de overeengekomen prestatiekenmerken te blijven voldoen.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van een van de volgende functionarissen:

- Directeur dienst
- Afdelingshoofd
- Teamleider

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
1 Bewaking functioneren ICT-producten			
Monitoren, bewaken en analyseren van de werking van ICT-producten met betrekking tot een aantal technische aspecten en de door ICT-gebruikers ervaren prestatiekenmerken	Eisen en normen op het gebied van functionaliteit, technische aspecten, verwerkingscapaciteit, verwerkingsvoortgang en prestatiekenmerken	Tijdig geïnitieerde preventieve en correctieve maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Meten, analyseren en toetsen van de werking van ICT-producten 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, rekening houden met ontwikkelingen in het gebruik van de ICT-producten en technologische ontwikkelingen • Documenteren en rapporteren van bevindingen, meetresultaten, genomen acties en conclusies
2 Stysteemstoringen			
Analyseren van de oorzaak en aard van een storing in het functioneren van ICT-producten en treffen van passende maatregelen	Methoden en technieken voor ICT-beheer Productspecificatie	Goed functionerende ICT-producten en voorkoming van een herhaald optreden van storingen	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch ter oplossing aannemen, registreren en afmelden van problemen in ICT-producten • Diagnosticeren, analyseren en oplossen van problemen in het functioneren van ICT-producten • Inschakelen van (externe) leveranciers en het gezamenlijk oplossen van de problemen, ingeval deze worden veroorzaakt door bij hen ingekochte ICT-producten • Beschrijven van de problemen en oplossingen in rapportages • Op grond van (recidive) problemen realiseren van structurele aanpassingen
3 Onderhoud ICT-producten			
Opstellen van voorstellen voor onderhoud aan en wijzigingen in ICT-producten, alsmede het plannen en bewaken van de realisatie daarvan	Procedures en werkwijzen	Product dat voldoet aan de (bij)gestelde eisen	<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 • Testen van de wijzigingen naar aanleiding van bijgestelde eisen • Leidinggevende adviseren over of ondersteunen bij de aankoop van ICT-producten • Onderhouden van licentiebeheer
4 Installatie ICT-producten			
Installeren, configureren, testen, het gebruiksklaar maken van ICT-producten, alsmede zorgdragen voor beschikbaarstelling van ICT-producten aan ICT-gebruikers	Procedures, plannen, methoden en systemen	Operationeel werkzame nieuwe of gewijzigde ICT-producten, beschikbaar voor de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Selecteren en installeren van hulpmiddelen voor beheer • Integreren van meerdere ICT-producten tot een geheel systeem en het testen van de goede werking • Programmering en scripting • Verrichten van upgrades en aanpassingen om ICT-producten operationeel te houden en documenteren van configuraties, installaties en upgrades • Distributie van software-componenten aan ICT-gebruikers (met behulp van distributiesystemen)

RESULTAATGEBIEDEN

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Activiteiten
5 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	ICT-producten geblokkeerd voor ongeautoriseerd gebruik en een verhoogde bedrijfszekerheid van ICT-producten	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriseren van het gebruik van ICT-producten 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 backup-procedures, 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
6 Ondersteuning			
Ondersteunen van de ICT-ondersteuners en (in tweede lijn van) ICT-gebruikers bij het gebruik en de bediening van ICT-producten	Werkwijzen en normen	Bevordering van een optimaal gebruik van de ICT-producten	<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 middels opleidingen, gebruikershandleidingen en procedures
7 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	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<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 Coördinatie werkuitvoering (variant)			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	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 • Medebeoordelen 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
9 Coaching (variant)			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van minder ervaren collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> • Geven van feedback aan minder ervaren collega's • Informeren van nieuwe of minder ervaren 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 nieuwe of minder ervaren collega's

Indelingscriteria Beheerder ICT

<div style="text-align: right;">Functieniveau</div> <div style="text-align: left;">Indelingscriteria</div>	Beheerder ICT 1	Beheerder ICT 2	Beheerder ICT 3	Beheerder ICT 4	Beheerder ICT 5
Beheerstaken	<p>Analyseren en oplossen van problemen die zijn ontstaan als gevolg van het gebruik van nieuwste technologieën.</p> <p>Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken.</p> <p>Gebruik maken van nieuwste technologieën en ontwikkelingen.</p> <p>Opstellen van autorisatie- en beveiligingsprocedures.</p>	<p>Analyseren en oplossen van zeer complexe problemen.</p> <p>Selecteren van nieuwe hulpmiddelen voor uitvoering van beheerstaken.</p> <p>Gebruik maken van meerdere technologieën en methoden die in ICT-beheer soms minder gebruikelijk zijn.</p> <p>Meewerken aan toetsing van nieuwe beveiligingstechnieken.</p>	<p>Analyseren en oplossen van complexere problemen.</p> <p>Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten door toepassing van diverse methoden en tools.</p> <p>Gebruik maken van methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn.</p> <p>Meewerken aan toetsing van nieuwe beveiligingstechnieken.</p>	<p>Analyseren en oplossen van problemen.</p> <p>Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten door toepassing van diverse methoden en tools.</p> <p>Gebruik maken van een beperkt aantal methoden die in ICT-beheer gebruikelijk zijn.</p> <p>Uitvoeren van autorisatie- en beveiligingsprocedures.</p> <p>Volgen van standaards conform beveiligingsvoorschriften.</p>	<p>Oplossen van routinematige problemen.</p> <p>Installeren en gebruiksklaar maken van ICT-producten door toepassing van een beperkt aantal standaard methoden en tools.</p> <p>Werken op basis van algemene werkvoorschriften.</p> <p>Uitvoeren van autorisatie- en beveiligingsprocedures.</p> <p>Volgen van standaards conform beveiligingsvoorschriften.</p>
Beheersportefeuille	<p>Beheren van een groot aantal zeer diverse en complexe ICT-producten.</p> <p>Bewaking in samenhang met andere ICT-producten.</p> <p>Producten functioneren ook in minder stabiele omgevingen.</p> <p>Aan beschikbaarheid en continuïteit ICT-producten worden door de instelling zeer hoge eisen gesteld.</p>	<p>Beheren van een groot aantal complexe ICT-producten.</p> <p>Producten functioneren in redelijk stabiele omgevingen en met een groot aantal ICT-gebruikers.</p> <p>Aan beschikbaarheid en continuïteit ICT-producten worden door de instelling hoge eisen gesteld.</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal complexe ICT-producten of een groot aantal eenduidige standaardproducten.</p> <p>Producten functioneren in een redelijk stabiele omgeving en/of met een groot aantal ICT-gebruikers.</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal ICT-producten.</p> <p>Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers.</p>	<p>Beheren van een beperkt aantal eenvoudige en eenduidige standaard ICT-producten.</p> <p>Onder begeleiding werken aan delen van beheer.</p> <p>Producten functioneren in een stabiele omgeving en/of met een beperkt aantal ICT-gebruikers.</p>

Indelingscriteria Funcitieniveau	Beheerder ICT 1	Beheerder ICT 2	Beheerder ICT 3	Beheerder ICT 4	Beheerder ICT 5
Coördinatie werkuitvoering en coaching	zie Beheerder ICT 2	Coördineren van werkzaamheden van de medewerkers van de afdeling of het project. Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.	niet van toepassing	niet van toepassing	niet van toepassing
Procesverbetering	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op tactisch niveau.	zie Beheerder ICT 3	Doen van uitgewerkte voorstellen voor verbeteringen van processen op operationeel-technisch niveau (richtlijnen ten aanzien van gebruik, etc.).	zie Beheerder ICT 5	Signaleren van verbetermogelijkheden.

Indelingsregels Beheerder ICT

- Beheerder ICT 5 is van toepassing indien tenminste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 5
- Beheerder ICT 4 is van toepassing indien tenminste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 4
- Beheerder ICT 3 is van toepassing indien tenminste aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Beheerder ICT 3
- Beheerder ICT 2 is van toepassing indien tenminste 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

Funcitieggebonden toelichting

Technisch facilitair bestandsbeheer

In de functie Technisch facilitair bestandsbeheerder kan het resultaatgebied 'Functioneel applicatiebeheer' een groot deel van de werkzaamheden betreffen, in welk geval ook het functieprofiel Beheerder ICT van toepassing kan zijn. Indien hiervan sprake is, wordt een indeling op het functieniveau van Technisch facilitair bestandsbeheerder 1 dan wel Beheerder ICT 5 aanbevolen.