

## FUNCTIEPROFIEL

<b>Functiecode: S.03</b>	<b>Functiefamilie: Staf</b>	<b>Datum: maart 2020</b>
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

### Context

De medewerker ICT komt voor in middelgroot of groot loonbedrijf. Kern van de functie ligt in het beheren en onderhouden van de ICT-infrastructuur en/of -systemen en/of -applicaties en daarmee zorgen voor beschikbaarheid en adequate performance hiervan. Functiehouder ondersteunt gebruikers bij het oplossen van (eenvoudige, standaardmatige) problemen en zorgt voor de installatie en configuratie van ICT-voorzieningen. Complexere problemen worden conform procedure en afspraken geëscaleerd naar van toepassing zijnde leveranciers, waarna oplossing wordt gemonitord en gebruikers geïnformeerd worden over de stand van zaken.

Leidinggevende: niet-vakinhoudelijk leidinggevende  
Geeft leiding aan: niet van toepassing

### Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
<b>Operationele performance ICT-infrastructuur, -systemen, -applicaties</b> De ICT-infrastructuur, -systemen en/of -applicaties functioneren op een dusdanig niveau dat de interne processen die hier gebruik van maken ongestoord kunnen verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- performance (% uptime, frequentie en omvang verstoringen);</li> <li>- beschikbaarheid actuele data (gegevensverlies bij verstoring).</li> </ul>
<b>Input voor optimalisatie</b> Op basis van gesignaleerde ontwikkelingen, dreigende problemen en/of (structurele) knelpunten zijn voorstellen gedaan t.b.v. wijzigingen in (het beheer van) de ICT-infrastructuur, -systemen en/of -applicaties, om de operationele performance nu en in de toekomst te garanderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- passend binnen ICT-kaders;</li> <li>- oplossing van (toekomstige) knelpunten/problemen;</li> <li>- basis voor menings- en besluitvorming;</li> <li>- draagvlak/acceptatie voorstellen.</li> </ul>
<b>Beoordeling incidenten</b> Door het beoordelen van meldingen en zo nodig verzamelen van aanvullende inzichten is duidelijkheid verkregen over de aard, complexiteit en impact van incidenten en zijn vervolgens de juiste vervolgacties vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juist en volledig inzicht in incidenten;</li> <li>- juiste beoordeling incidenten: aard, complexiteit, impact, vervolgstap.</li> </ul>
<b>Oplossing incidenten</b> Door medewerkers gemelde eenvoudige, standaardmatige incidenten zijn op een juiste wijze afgehandeld en opgelost. Complexere incidenten zijn volgens procedure en afspraken doorgezet naar leveranciers en vervolgens gemonitord qua voortgang, waarbij medewerkers zijn geïnformeerd over status.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % zelf afgehandelde meldingen;</li> <li>- tijdige escalatie complexere incidenten;</li> <li>- inzicht in status afhandeling incidenten;</li> <li>- tevredenheid gebruikers over helpdesk.</li> </ul>
<b>Beschikbaarheid ICT-voorzieningen</b> Op aanvraag van medewerkers zijn ICT-voorzieningen (desktop, smartphone, laptop etc.) verstrekt, geïnstalleerd en geconfigureerd conform geldende regels en afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdige en juiste opvolging van aanvragen;</li> <li>- beschikbaarheid ICT-voorzieningen conform afspraken;</li> <li>- naleving regels en afspraken.</li> </ul>
<b>Registratie en documentatie</b> Voor de werkzaamheden benodigde gegevens zijn geregistreerd in daarvoor bestemde systemen. Systeemdokumentatie is adequaat bijgehouden en beschikbaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid en volledigheid van registraties, documentatie;</li> <li>- actualiteit, beschikbaarheid documentatie.</li> </ul>
BEZWARENDE OMSTANDIGHEDEN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen bijzondere.</li> </ul>	
KENNIS EN ERVARING	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- MBO+ werk- en denkniveau (richting ICT);</li> <li>- kennis van en ervaring met het beheer en onderhoud van ICT-infrastructuur, -systemen, -applicaties;</li> <li>- kennis van de gehanteerde systemen en applicaties;</li> <li>- inzicht in relevante ontwikkelingen op het vakgebied.</li> </ul>	
FUNCTIEGROEP: G	