**Functiebeschrijving**

**Medewerker ICT-beheer**

*De Baalderborg Groep gaat uit van eigen regie. We doen een beroep op de eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden (plichten) van onze cliënten. We houden niet alleen rekening met hun mogelijkheden, maar ook met hun beperkingen. We zetten ons in om alle vormen van ondersteuning aan te laten sluiten op de vragen en de wensen van de cliënten die aan onze zorg zijn toevertrouwd. Dat doen we in goed overleg met de cliënt, familieleden en vertegenwoordigers.*

**Doel van de functie:**

Beheren, beschikbaar stellen, monitoren, configureren en optimaliseren van bedrijfskritische systemen en programmatuur in de volgende drie domeinen:

1. netwerk en infrastructuur;
2. tele- en datacommunicatie;
3. domotica, nachtzorg en personenalarmering.

**Plaats in de organisatie:**

Ontvangt hiërarchisch leiding van het hoofd ICT.

**Resultaatgebieden:**

* Advies en ontwikkeling;
* Uitvoering en beheer.

**Uitwerking resultaatgebieden:**

Advies en ontwikkeling:

* fungeert als aanspreekpunt voor tweede- en derdelijns- vragen en ondersteuning betreffende de werking en prestaties van het netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten en ondersteunt en adviseert de Helpdesk ICT bij eerstelijns vragen;
* ondersteunt en adviseert het hoofd ICT en het management gevraagd en ongevraagd met betrekking tot de werking, mogelijkheden en het gebruik van het netwerk en programmatuur;
* ondersteunt en instrueert gebruikers inzake het gebruik van het netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten;
* vertaalt in- en externe ontwikkelingen en nieuwe technieken naar ontwerpen voor nieuwe dienstverlening en producten en adviseert hierover;
* stelt een advies op voor het ontwerp en de (her)inrichting van het netwerk en programmatuur, werkt het ontwerp uit en realiseert deze;
* stelt technische specificaties op;
* geeft input voor beleid inzake de beveiliging van datastromen en infrastructuur;
* neemt vanuit het eigen vakgebied deel aan overlegvormen en projecten.

*Resultaat:*

*Het management en medewerkers zijn deskundig, constructief en professioneel geadviseerd en ondersteund bij vraagstukken betreffende het vakgebied, het netwerk, besturings,- beheer- en systeemprogrammatuur en bijbehorende hardwarecomponenten zijn aangepast aan de behoeften en (kwaliteits-)eisen van de Baalderborg Groep.*

Uitvoering en beheer:

* bewaakt, controleert en optimaliseert de prestatiekenmerken (functionaliteit, beschikbaarheid, veiligheid, continuïteit e.d.*)* van netwerk en programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten;
* draagt zorg voor programmeren, installatie en configuratie van programmatuur en technisch applicatiebeheer;
* lokaliseert en verhelpt storingen en problemen, indien nodig met inschakeling van de leverancier, signaleert en analyseert samenhang en structurele knelpunten en voert preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden uit;
* ziet toe op de kwaliteit en uitvoering van uitbestede werkzaamheden, spreekt externen hier, indien nodig, op aan en/of informeert het hoofd ICT hierover;
* stelt gebruikershandleidingen, migratie-, beveiligings- en uitwijkplannen op en beheert deze;
* signaleert foutief gebruik van ICT en spreekt gebruikers hier op aan;
* test en implementeert wijzigingen in de ICT-infrastructuur.
* koppelt het brandmeld- en beveiligingssysteem aan het netwerk en programmatuur.

*Resultaat:*

*Het netwerk, programmatuur met bijbehorende hardwarecomponenten en het brandmeld- en beveiligingssysteem binnen de Baalderborg Groep voldoen aan de opgestelde prestatiekenmerken. Storingen en problemen die binnen het eigen kennis- en expertisegebied vallen zijn zelfstandig en adequaat opgelost binnen de gestelde (tijds)kaders. Gebruikers zijn op de hoogte van de voortgang volgens gemaakte afspraken.*

**Functie-eisen:**

Kennis:

Een opleiding op mbo4 niveau op het gebied van ICT is vereist, aangevuld met kennis van en technisch inzicht in het netwerk en programmatuur binnen de organisatie, kennis van ITIL processen en ervaring met projectmatig werken. Certificering op relevante toepassingen en producten. Kennis van en inzicht in de doelstellingen, dienstverlening en werkwijzen van de organisatie is vereist. Ontwikkelingen op het vakgebied worden gevolgd, beoordeeld op bruikbaarheid en vertaald naar mogelijke consequenties voor het netwerk en programmatuur.

Zelfstandigheid

De werkzaamheden worden verricht in afstemming met de leidinggevende waarbij naar eigen inzicht werkwijzen worden ontwikkeld en prioriteiten worden gesteld. Vindingrijkheid is vereist voor het oplossen van problemen waarvoor niet direct een oplossing voor de hand ligt en bij het ontwerpen, realiseren en beheren van het netwerk en programmatuur. Bij technische problemen is terugval mogelijk op de leverancier en bij organisatorische problemen op het hoofd ICT.

Sociale vaardigheden

Sociale vaardigheden zoals tact, kunnen luisteren, inlevingsvermogen, een dienstverlenende houding en overtuigingskracht zijn van belang bij het communiceren over aanpassingen in de ICT-infrastructuur, bij het informeren, ondersteunen en adviseren van gebruikers, bij het aanspreken op foutief gebruik van het netwerk, apparatuur en programmatuur, bij het regie voeren en bij het aanspreken van externen op de kwaliteit en uitvoering van uitbestede werkzaamheden.

Risico’s, verantwoordelijkheden en invloed

Er is een kans op (im)materiële schade en risico voor welzijn en gezondheid van cliënten, door het niet beschikbaar zijn van het netwerk, apparatuur en programmatuur, door verlies van gegevens, door onjuiste informatievoorziening of advisering, bij het bewaken van budgetten en bij het onderhouden van in- en externe contacten. Verantwoordelijkheid voor de functionele beschikbaarheid, de veiligheid en continuïteit van netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten. Geeft vanuit de praktijk input voor beleid inzake de beveiliging van datastromen en infrastructuur.

Uitdrukkingsvaardigheid

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het informeren, adviseren en ondersteunen van gebruikers en het hierbij vertalen van vakspecifieke informatie naar de verschillende niveaus binnen de organisatie. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen van technische ontwerpen, technische specificaties, gebruikershandleidingen, migratie-, beveiligings- en uitwijkplannen.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid is nodig voor het snel en nauwkeurig werken met een personal computer en voor het verrichten van installatie- en onderhoudswerkzaamheden.

Oplettendheid:

Oplettendheid is vereist bij het bewaken van de werking van het netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten, voor het tijdig signaleren en oplossen van storingen en problemen en voor het signaleren en analyseren van samenhang tussen storingen en problemen en structurele knelpunten. Het langdurig werken achter een personal computer en het veelvuldig schakelen tussen diverse prioriteiten vereist concentratievermogen. Opmerkzaamheid en het tijdig signaleren van in- en externe ontwikkelingen draagt positief bij aan de beschikbaarheid en de optimale werking van het netwerk en de programmatuur.

Overige functie-eisen:

* Geduld en doorzettingsvermogen zijn van belang bij het lokaliseren en oplossen van storingen en problemen en bij het ondersteunen, adviseren en instrueren van gebruikers.
* Systematisch en nauwkeurig werken zijn van belang voor het beheren van het netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten, bij het signaleren, analyseren en oplossen van structurele knelpunten, het analyseren van samenhang, bij het bewaken van budgetten en bij het opstellen en beheren van diverse plannen en documenten.
* Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang vanwege het kunnen inzien van digitaal opgeslagen vertrouwelijke gegevens.
* Representatief voorkomen en gedrag is van belang bij het hebben van diverse in- en externe contacten.
* Gevoel voor apparatuur en materiaal is van belang bij het opsporen en verhelpen van storingen in het netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten.

Inconveniënten

* Fysieke belasting kan optreden door langdurig werken achter een beeldscherm, het werken in een ongemakkelijk houding en het tillen van apparatuur.
* Psychische belasting kan optreden door wisselende prioriteiten, door piekbelasting en door tijdsdruk bij o.a. storingen en problemen en bij het worden aangesproken op resultaten waarop anderen een bepalende invloed hebben.