**Functiebeschrijving**

**Coördinator ICT-beheer en inkoop**

*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.

en aanvullende taken en verantwoordelijkheden op het gebied van ICT-beleidsontwikkeling, inkoop en contractbemiddeling, coördinatie van het beheer en eindverantwoordelijkheid voor een door het Hoofd ICT toegewezen kennisdomein.

**Plaats in de organisatie:**

Ontvangt hiërarchisch leiding van het hoofd ICT, geeft aanwijzigingen aan de medewerker ICT-beheer.

**Resultaatgebieden:**

* Advies en ontwikkeling;
* Uitvoering en beheer;
* Inkoop.
* Beleidsondersteuning.

**Uitwerking resultaatgebieden:**

Advies en ontwikkeling:

* Is verantwoordelijk voor documentatie, registratie, beveiliging op één of meer van de kennisdomeinen;
* 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 bij eerstelijns vragen;
* ondersteunt en adviseert het hoofd ICT, het managementteam en leidinggevenden 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 en adviseert het hoofd inzake nieuwe ontwerpen, richtlijnen en procedures op ten behoeve van continuïteit en verbetering;
* levert door advisering aan hoofd ICT een substantiële bijdrage aan ontwerp en vernieuwing voor ICT-beleid;
* neemt vanuit het eigen vakgebied deel aan overlegvormen en projecten en geeft leiding aan projecten;
* adviseert en ondersteunt vanuit specifieke deskundigheid bij organisatiebrede projecten met impact op de werkorganisatie;
* Ondersteunt informatisering op technisch vlak bij vraagstukken en projecten.

*Resultaat:*

*Het managementteam, leidinggevenden 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.
* monitort het brandmeldsysteem en adviseert over de aanleg, installatie en beheer.
* koppelt het brandmeld- en beveiligingssysteem aan het netwerk en programmatuur.
* pakt bij bovenstaande uitvoeringstaken met name ook de meer complexe vraagstukken op en ondersteunt andere systeembeheerders, medewerkers informatisering en projectleiders.
* ondersteunt het hoofd ICT inhoudelijk op specifieke kennisdomeinen en/of adviseert en ondersteunt bij contractbemiddeling.
* is verantwoordelijk voor de effectieve werking en beveiliging van de ICT-infrastructuur.

*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.*

Inkoop:

* verkent aanbod van ICT-diensten en producten, vraagt offertes aan en beoordeelt deze;
* adviseert het hoofd ICT inzake inkoop beslissingen;
* ondersteunt het hoofd ICT bij contractonderhandelingen;
* stelt (standaard)contracten op en maakt praktische afspraken met leveranciers.

*Resultaat:*

*Advisering over aankopen van ICT-producten en diensten is goed onderbouwd. Het inkoopproces is deskundig ondersteund.*

Beleidsondersteuning:

* is aanspreekpunt op alle aspecten van het ICT-beheer en de samenhang met bedrijfsprocessen;
* ondersteunt en (bege-)leidt projecten op inhoudsniveau als specialist en eindverantwoordelijke voor systeem en beveiliging;
* volgt ontwikkelingen op het gebied van systeembeheer en informatiebeveiliging, vertaalt deze naar operationeel en tactisch beleid en adviseert het hoofd ICT over tactische en strategische keuzes op ICT-gebied;

*Resultaat:*

*Actuele en adequate deskundigheid is verankerd op de afdeling. Het hoofd ICT is bij beleidsontwikkeling ondersteund op inhoud in brede zin. De optimale werking van ICT-infrastructuur en beveiliging is gewaarborgd en storing is tot een minimum beperkt.*

**Functie-eisen:**

Kennis:

Een opleiding op Hbo-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. Ruime ervaring met projectmatig werken en het beheren en beveiligen van complexe, bedrijfskritische systemen en overzicht over het geheel. Brede kennis van bedrijfskundige processen. Kennis van projectmatig werken. Certificering op relevante toepassingen en producten. Markt- en productkennis. Kennis van en inzicht in de doelstellingen, dienstverlening en werkwijzen van de organisatie. 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. Lost binnen systeembeheer de complexere problemen op. Initiatief en vindingrijkheid zijn vereist voor advisering aan en sparringpartner zijn van het Hoofd, het ondersteunen van inkoopprocessen alsmede vernieuwing, ontwikkeling en 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 is terugval mogelijk 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 inkoop advisering en -ondersteuning en het regie voeren en bij het aanspreken van externen op de kwaliteit en uitvoering van uitbestede werkzaamheden. Tact, het kunnen luisteren, motiveren, overtuigingskracht en het overbruggen van tegengestelde belangen zijn vereist bij het adviseren in complexe projecten, het onderhouden van effectieve contacten met leveranciers en/of het bijdragen aan inkoop- en beleidsbeslissingen.

Risico’s, verantwoordelijkheden en invloed

Er is een kans op (im)materiële schade 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. Is eindverantwoordelijk voor de functionele beschikbaarheid, de veiligheid en continuïteit van netwerk, programmatuur en bijbehorende hardwarecomponenten. Geeft input voor beleid inzake de beveiliging van datastromen en infrastructuur en draagt verantwoordelijkheid voor één of meer specifieke door het hoofd ICT toegekende kennisdomeinen. Draagt verantwoordelijkheid voor eigen advies en inhoudelijke bijdrage bij ICT-ontwikkeling en inkoopbeslissingen.

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. Uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het formuleren van adviezen aan het hoofd ICT in het kader van beleidsontwikkeling en ondersteuning en vervullen van de rol van sparringpartner daarbij, alsmede inkoopadviezen.

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. Oplettendheid is eveneens vereist bij het adviseren en ondersteunen van het hoofd in organisatiebrede projecten, bij inkoopbeslissingen en het adviseren op toegewezen kennisdomeinen en in de breedte van systeembeheer en -beveiliging. 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 en het vervullen van een specialistenrol in projecten en beleidsvorming.
* 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 alsmede het optreden in inkoopprocessen.
* 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.