

FUNCTIEPROFIEL		
<p>Kenmerken van de referentiefunctie</p> <p>De systeembeheerder II komt voor in middelgrote tot grote ondernemingen en is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de infrastructuur die over het algemeen bestaat uit (de)centrale hardware (servers, desktops, laptops, printers, etc.), besturings- en communicatiesystemen, databases, randapparatuur e.d. Hij/zij richt zich op het operationeel beheer (het in de lucht houden van) de bestaande infrastructuur (hardware en software) en verzorgt de 1^e lijns ondersteuning aan de gebruikers.</p> <p>Indeling wordt ondersteund door een NOK, waarin het verschil tussen groep 7, 8 (referentie) en 9 wordt uitgewerkt.</p>		
<p>Organisatie</p> <p>Direct leidinggevende : vakinhoudelijk leidinggevende. Geeft leiding aan : niet van toepassing.</p>		
Resultaatgebieden	Taken	Resultaatindicatoren
1. Operationele performance infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> - bewaken performance, uitvoeren preventieve controles, beoordelen foutmeldingen en signaleren van (dreigende) verstoringen; - oplossen van zich voordoende problemen door het analyseren van storingsoorzaken en uitvoeren van herstelwerkzaamheden, zowel voor wat betreft de hardware als de besturingsaspecten, inschakelen leidinggevende of derden bij meer omvangrijke problemen; - bestellen en vervangen van (onderdelen van) hardware, systeemsoftware en randapparatuur, testen en (her)installeren van (updates van) softwarepakketten; - up-to-date houden van de (systeem)documentatie; - installeren en configureren van PC's en kantoor-programmatuur; - uitvoeren van 1e lijns reparaties aan hardware (bekabeling, vervangen printkaarten), herinstalleren van software. 	<ul style="list-style-type: none"> - mate waarin systemen voldoen aan prestatiekenmerken (uptime, snelheid e.d.); - frequentie en omvang (aaneengesloten donatie) storingen; - omvang inhuur externe dienstverleners.
2. Operationeel security-, calamiteiten- en continuïteitsbeheer	<ul style="list-style-type: none"> - veilig stellen van bestandsgegevens door het uitvoeren van de backup- en recovery-procedures; - uitgeven/inbrengen van autorisaties volgens opgave, signaleren van vermeende onjuistheden in autorisaties; - doorvoeren van maatregelen voor het minimaliseren van verstoringen als gevolg van in- en externe interventies (hacking, virussen, stroomstoringen e.d.); - up-to-date houden van licenties en handboeken. 	<ul style="list-style-type: none"> - aantal waargenomen onregelmatigheden; - consequenties van calamiteiten.
3. Advies en implementatie infrastructuurele verbeteringen	<ul style="list-style-type: none"> - signaleren van wenselijke aanpassingen/uitbreidingen van de infrastructuur naar de leidinggevende; - participeren in projectgroepen gericht op het uitwerken van verbeteringen, beoordelen van concept-projectplannen, aangeven van technische mogelijkheden/beperkingen/alternatieven; - doorvoeren van verbeteringen in de infrastructuur volgens vastgesteld plan, uittesten van verbeteringen en aangeven van noodzakelijke aanpassingen; - aanpassen van procedures, handleidingen e.d. toegesneden op wijzigingen in de infrastructuur. 	<ul style="list-style-type: none"> - juist geïnstalleerde programmatuur; - kwaliteit voorstellen (% daadwerkelijk geaccepteerd); - verbetering performance; - performance tijdens opstartfase.
4. Gebruikers-ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - oplossen van vragen van gebruikers t.a.v. de werking van decentrale hard-, netware en randapparatuur, alsmede meldingen die te maken hebben met de centrale configuratie, vastleggen van eventuele achterliggende technische oorzaken en afstemmen met leveranciers; - bijhouden logboek, bewaken voortgang in de afhandeling; - analyseren van trends in meldingen, doen van verbetervoorstellen en/of aanpassing van de gebruikers-instructies. 	<ul style="list-style-type: none"> - interne klanttevredenheid; - snelheid afhandeling meldingen/incidenten; - frequentie waarin incidenten zich herhalen.
<p>Bezwarende omstandigheden</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Eenzijdige houding en belasting van de oog- en rugspieren bij het werken met de computer. 		
Datum: maart 2011	Functiegroep: 8 zie NOK-bijlage voor functiegroep 7 en 9.	

NB: Het functieniveau is uitsluitend gebaseerd op het functieprofiel

COMPETENTIEPROFIEL***Kennis en betekenisvolle vaardigheden***

- MBO niveau 4/HBO werk- en denkniveau, met (aanvullende) informatica-componenten of vergelijkbaar;
- kennis van de gangbare kantoorapplicaties;
- ruime kennis van TCP/IP-netwerken (LAN, WAN).

Competenties / gedragsvoorbeelden

NB: De hieronder genoemde competenties en gedragsvoorbeelden zijn suggesties voor gewenst gedrag behorende bij een adequate uitoefening van de referentiefunctie. Evenals het functieprofiel is het aan te bevelen om het competentieprofiel aan te passen aan de van toepassing zijnde bedrijfssituatie. Gebruik hiervoor de competentiebibliotheek zoals opgenomen op de indelingswebsite en/of een ander competentiewoordenboek.

Analytisch:

- staat objectief en nuchter tegenover allerlei zaken;
- heeft een scherp oordeelsvermogen;
- onderscheidt hoofd- en bijzaken in aangereikte informatie;
- redeneert logisch en consistent.

Communiceren:

- formuleert helder zodat de ander het begrijpt;
- luistert goed en reageert op wat de ander zegt;
- vraagt door als dat nodig is.

Oplossingsgericht:

- richt zich niet op problemen, maar op oplossingen;
- is pragmatisch, kiest voor praktische en snelle oplossingen;
- blijft niet lang dralen in het analyseren van het probleem.

Stressbestendig:

- blijft onder moeilijke omstandigheden of hoge werkdruk kalm/rustig;
- herstelt snel na tegenslag of teleurstelling;
- blijft ook onder druk doelgericht werken.

Zelfstandig:

- heeft nauwelijks begeleiding nodig, weet wat hij wanneer en hoe moet doen;
- lost de voorkomende dagelijkse problemen zelf op;
- pakt zelf nieuwe werkzaamheden op.