

Functiefamilie 8

Naam van de functie

ICT (Beheer)	H	8.1 Stelsysteembeheerder
--------------	---	---------------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de ICT-Manager.

Doel van de functie

Beheren, operationeel houden, optimaliseren en beveiligen van de systemen en ICT-applicaties en de informatiesystemen, zodanig dat een adequate toegankelijkheid en continue beschikbaarheid van de informatiesystemen en gegevensverzamelingen wordt gewaarborgd.

Typering van de activiteiten

A. Systeembeheer uitvoeren

1. Bewaakt en beheert de automatiseringsinfrastructuur, technisch en functioneel.
2. Neemt maatregelen om de performance te verbeteren of te optimaliseren.
3. Signaleert mogelijke capaciteit- en performanceproblemen, geeft advies en treft maatregelen.
4. Installeert werkstations/pc's e.d. aan het netwerk.
5. Houdt overzichten bij van systeembezetting en systeemgebruik.
6. Reconstrueert databases na opgetreden problemen.
7. Stelt draaiboek en back-up procedures op.
8. Geeft toegang aan gebruikers tot systemen conform autorisaties.
9. Neemt deel aan werkgroepen om aan de uitvoering van systeembeheer vorm te geven.

B. Systeemprogrammatuur operationeel houden

1. Test nieuwe versies van systeemprogramma's en adviseert hierover aan de ICT-Manager.
2. Installeert nieuwe programmatuur en maakt deze operationeel.
3. Lost problemen op met betrekking tot systeemprogrammatuur.
4. Beheert de systeemdokumentatie.
5. Lost verwerkingsproblemen op zoonodig in afstemming met de leverancier.
6. Initieert aanpassingen in procedures/rapportages ter verbetering en geeft advies aan de ICT-Manager.

C. Gebruikersondersteuning bieden

1. Biedt gebruikersondersteuning, fungeert als 1^e aanspreekpunt en als trouble shooter.
2. Adviseert (eind)gebruikers over de systeem mogelijkheden en biedt hierin ondersteuning.
3. Installeert werkomgevingen van gebruikers, biedt ondersteuning en geeft advies.
4. Treedt op als projectleider en draagt zorg voor de planning en budgetbewaking.
5. Zorgt voor naleving van de gebruiksvoorschriften door gebruikers.

Complexiteit

De functie is gericht op het operationeel houden, beheren, optimaliseren en beveiligen van de in de eigen organisatie aanwezige (informatie)systemen en ICT-applicaties. Het ondersteunen van (eind)gebruikers en het adviseren van de ICT-Manager zijn aspecten in de functie evenals het actueel houden en beheren van gebruikershandleidingen en systeemdokumentatie. De Systeembeheerder schakelt regelmatig tot zeer regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten en zich aandienende spoedeisende zaken. Accuratesse is vereist bij de uitvoering van het systeembeheer. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van het afhandelen van spoedeisende vragen, systeemproblemen en het werken met deadlines voor installatie van applicaties.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan AD, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 3 jaar. Kennis van de interne organisatie, wet- en regelgeving en bedrijfseigen procedures. Dient bij te blijven op het vakgebied.

Zelfstandigheid

De Systeembeheerder deelt de eigen werktijd in rondom zelf gemaakte (project)afspraken en zich aandienende zaken; bepaalt hieromtrent zelf de urgentie en prioriteiten. De vormgeving en aanpak van de werkzaamheden worden ingekaderd door de in de organisatie aanwezige hard- en software, platforms en door de storingen en wensen die de gebruikers aandragen. Analytisch inzicht, gedegen kennis van de systemen onder beheer en goede communicatieve vaardigheden zijn vereist om storingen snel op te lossen en de systemen zo goed mogelijk te laten functioneren en -waar mogelijk en gewenst- te optimaliseren. Toezicht is overwegend indirect en vindt plaats via afstemming met de ICT-Manager en aan de hand van resultaten. De te maken keuzen en de te nemen beslissingen hebben betrekking op de uitvoering van het systeembeheer, de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden. Heeft een adviserende rol richting de ICT-Manager.

Heeft intern contact met management, leidinggevenden en medewerkers gericht op het structureren van de informatie- en communicatiebehoeften, dit kunnen ook organisatorische onderwerpen zijn. Deze contacten zijn van belang voor de beschikbaarheid en de continuïteit van de ICT-gebruikerssystemen. Bij een aantal van deze contacten is uitdrukkingvaardigheid vereist.

Afbreukrisico

Heeft vrij regelmatig extern contact met adviseurs en leveranciers gericht op het inwinnen van informatie, afstemming over functioneel en technisch systeembeheer. Deze contacten zijn van belang voor het realiseren van goed werkende systemen en applicaties.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de uitvoering van de beheerwerkzaamheden, vertaling van gebruikerswensen en advisering, oplossen van storingen en problemen, de beveiliging van bestanden en de ondersteuning van de organisatie kunnen leiden tot irritaties, tijd-, efficiëntie- en imagooverlies, uitval van systemen en financiële schade. De kans op tijdig ontdekken en herstellen berust voornamelijk op zelfcontrole en signalen van anderen. Indien signalen zich voordoen is de fout vaak al gepasseerd, maar doorgaans goed en snel te herstellen. Geheimhouding is vereist ten aanzien van bedrijfsgegevens en bedrijfseigen oplossingen.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig achter een beeldscherm. Incidenteel is er sprake van enig tillen of ongemakkelijke houdingen bijvoorbeeld tijdens het installeren van software/apparatuur of het oplossen van storingen.



De Systeembeheerder komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Systeembeheerder verzorgt de operationele toegankelijkheid en functionele beschikbaarheid van systemen en applicaties. De functionaris ziet onder meer toe op de performance, voert updates en back-ups uit, voert gebruikersbeheer uit. De functionaris lost operationele problemen op, documenteert wijzigingen en onderhoudt het versiebeheer en biedt gebruikersondersteuning. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld ICT-Beheerder of Medewerker Automatisering zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie gericht is op het technisch en/of systeembeheer van een aantal aandachtsvelden. Interne contacten zijn meer gericht op het geven van uitleg en het doorgronden van de informatiebehoefte. Taken en aandachtsgebieden hangen samen met organisatie- en beleidsvoorbereidende aspecten.	G
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	H
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie zich richt op de coördinatie van het systeembeheer in zijn algemeenheid, waarbij de aandacht zich sterk richt op de informatievoorziening door de optimale benutting van systemen en communicatiemiddelen.	I