

Functiebeschrijving

Stysteembeheerder (ICT supportmedewerker)

- Functiebenaming: Systeembeheerder (ICT supportmedewerker)
- Afdeling: interne diensten
- Salarisschaal: B1-B3

1 Plaats in de organisatie

1.1 Positionering in het organogram

De systeembeheerder maakt deel uit van de dienst ICT. Hij/zij rapporteert aan de directeur interne dienstverlening en burgerzaken.

1.2 Evaluatie

1. Eerste evaluator: directeur interne dienstverlening en burgerzaken
2. Tweede evaluator: algemeen directeur
3. Evaluator van: /

2 Samenvatting van het doel van de functie

De systeembeheerder maakt deel uit van de dienst ICT. Hij/Zij staat in voor het dagelijks beheer van de ICT-infrastructuur en het helpen uitdenken en het efficiënt uitvoeren van het ICT-beleid.

2.1 Resultaatsgebieden

2.1.1 Beheren en onderhouden van ICT-infrastructuur

De systeembeheerder staat, met de nodige **efficiëntie**, in voor het dagelijks beheer en onderhoud van de ICT-infrastructuur. Hij/zij neemt **initiatief** om vernieuwingen op vlak van ICT in kaart te brengen voor het bestuur.

Verder beheert de systeembeheerder de verschillende ICT-gebruikers binnen het bestuur en hun toegangsrechten tot applicaties, netwerken en dergelijke meer.

2.1.2 Eerstelijnsondersteuning en beheren van de helpdesk en andere gebruikte applicaties

Als supportmedewerker biedt de systeembeheerder eerstelijnsondersteuning aan de interne medewerkers binnen het lokaal bestuur. Hij/zij fungeert als eerste aanspreekpunt voor gebruikers van ICT-infrastructuur en communiceert op een **klantvriendelijke** manier.

De systeembeheerder werkt mee aan de verdere uitbouw van de ICT-helpdesk. Hij/zij beheert **zelfstandig** de binnenkomende vragen en/of storingen op ICT-vlak en gaat **planmatig, resultaatgericht** en **creatief** te werk in het oplossen hiervan. Het adviseren van medewerkers in het gebruik van ICT-apparatuur en -toepassingen is een belangrijk onderdeel bij het beheren van de helpdesk.

Verder zorgt de systeembeheerder ervoor dat applicaties op een veilige manier gebruikt kunnen worden. Ook hier neemt de systeembeheerder de rol als adviseur binnen zijn vakgebied op. Hij/zij adviseert het bestuur betreffende het veilig werken op gebied van ICT.

2.1.3 Uitvoeren van ICT-gebonden administratieve en beheersmatige opdrachten

De systeembeheerder staat in voor het uitvoeren van ICT-gebonden administratieve en beheersmatige opdrachten. Dit resultaatgebied is zeer uiteenlopend. Zo stelt hij/zij een inventaris op van het ICT-materiaal en houdt deze up-to-date, en beheert hij/zij eveneens de verschillende licenties op ICT-vlak binnen het bestuur.

De systeembeheerder gaat na waar de noden zich bevinden betreffende de aankoop van nieuwe apparatuur en neemt hierin het nodige **initiatief**. Hij/zij neemt binnen het aankoopproces een adviserende rol op.

Het opstellen van risicoanalyses op ICT-vlak behoort eveneens tot dit resultaatgebied. De systeembeheerder gaat na waar de risico's liggen op gebied van veiligheid, maar ook op gebied van het algemeen gebruik van de ICT-apparatuur.

Binnen dit volledige resultaatgebied staat **nauwkeurigheid** centraal.

2.1.4 Visie- en beleidsvorming omtrent ICT

De systeembeheerder werkt de **visie** en het beleid omtrent ICT mee uit. Hij/zij denkt **proactief** na over en formuleert voorstellen voor verbetering van de infrastructuur.

Bij het jaarlijks opstellen van het budget stelt de systeembeheerder een beleidsplan voor met daarin de visie omtrent ICT, waarbij hij/zij wijst op de mogelijke vernieuwingen binnen het domein. Hierbij volgt de systeembeheerder ook de wetgeving omtrent ICT op de voet op, om hierop te kunnen inspelen en om hiermee ook rekening te houden bij het opstellen van het beleidsplan.

De systeembeheer brengt opleidingsbehoeften op vlak van ICT in kaart en zorgt mee voor de nodige training van interne medewerkers.

De systeembeheerder zetelt als deskundige in projectgroepen. Hij/Zij bereidt opdrachten voor in teken van de bepaalde projectgroepen en zorgt nadien voor een implementatie van het ICT-gedeelte van de diverse projecten.

De systeembeheerder voert en bewaakt een SLA-systeem (Service Legal Agreement) om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, zowel naar de interne als de externe klant toe.

2.1.5 Alle opdrachten in het belang van de gemeente Putte

De systeembeheerder is **betrokken** bij het lokaal bestuur van de gemeente Putte en zet zich voortdurend in om bij te dragen aan een optimale dienstverlening en een geslaagde interne organisatie. Ook hierbij is een **proactieve houding** een must.

2.2 Competenties

In het competentiewoordenboek is meer informatie terug te vinden betreffende de inhoud van de opgenomen competenties.

2.2.1 Waardegebonden competenties

1. **Samenwerken**
2. **Klantgerichtheid**
3. **Voortdurend verbeteren**
4. **Betrouwbaarheid**

2.2.2 Competenties andere domeinen

5. **Mondelinge uitdrukingsvaardigheid**
6. **Visie**
7. **Creativiteit**
8. **Initiatief**
9. **Resultaatgerichtheid**
10. **Nauwgezetheid**
11. **Flexibel gedrag**

12. Plannen

2.3 Functie vereisten

- Kennis van de volgende programma's
 - Office 365
 - Windows Server
 - Active Directory
 - Windows operating system
- Kennis van computernetwerken en switching

3 Rol van diensthoofd

De systeembeheerder kan de rol van diensthoofd op zich nemen. Het diensthoofd is verantwoordelijk voor een kwaliteitsvolle en optimale werking van de dienst. Hij/Zij fungeert als tussenpersoon tussen de personeelsleden van de dienst, het diensthoofd (afdelingshoofd) ondersteunende diensten en de algemeen directeur.

Het diensthoofd bemiddelt bij conflicten en tracht conflicten op een constructieve manier op te lossen.

Hij/zij neemt de evaluatie van de personeelsleden van de dienst op zich. Hij/zij bespreekt met de personeelsleden waar de nood zich opdringt tot opleiding en doet hier een voorstel. Het diensthoofd bekijkt en bespreekt de opleidingsvoorstellen die een personeelslid zelf doet samen met het diensthoofd (afdelingshoofd) ondersteunende diensten.

Verder is het diensthoofd verantwoordelijk voor het budget van de dienst.