

Context

De functie is gepositioneerd binnen een sportbond die zich inzet voor (plm. 500) aangesloten verenigingen en (top)sporters (plm. 150.000) op het gebied van accommodatie, opleiding, promotie van de sport en sportontwikkeling (breedtesport). Daarnaast behartigt ze de belangen van de topsport ten behoeve van uitzendingen naar EK's, WK's en Olympische spelen. Er zijn in totaal ongeveer 75 medewerkers werkzaam bij de bond. Daarnaast zijn veel vrijwilligers actief in commissies en werkgroepen. Binnen de organisatie is ICT centraal georganiseerd onder aansturing van de manager ICT en is een onderscheid gemaakt tussen de ontwikkeling en het beheer van applicaties, de ontwikkeling en het beheer van de ICT-infrastructuur en de helpdesk. Daarnaast wordt informatieanalyse onderscheiden waarbinnen de gewenste informatievoorziening van de business worden vormgegeven door analyse en onderzoek door grotendeels slimme toepassing van ICT-oplossingen. De ICT-infrastructuur wordt gekenmerkt door een omvangrijke servercapaciteit en een netwerk met ± 150 werkstations en randapparatuur en communicatiesystemen. Het 'open' karakter van de infrastructuur (als gevolg van op afstand beschikbare applicaties voor leden) stelt hoge eisen aan de beschikbaarheid en veiligheid van de infrastructuur. De systeembeheerder II is belast met de ontwikkeling en het beheer van de infrastructuur binnen de kaders zoals bepaald en bewaakt door de manager ICT.

Doel

Het borgen van de performance van de ICT-infrastructuur t.a.v. beschikbaarheid en veiligheid.

Rapportagestructuur

Direct leidinggevende: ICT-manager
Geeft leiding aan: niet van toepassing

Resultaat/bijdrage	Resultaatindicatoren
1. Operationele performance infrastructuur De ICT-infrastructuur functioneert op een dusdanig niveau dat de interne processen die gebruik maken van deze infrastructuur en externe toegang ongestoord kunnen plaatsvinden.	<ul style="list-style-type: none"> - systeempowerformance (percentage uptime, frequentie en omvang verstoringen); - beschikbaarheid actuele data (gegevensverlies bij verstoring).
2. Input voor optimalisatie infrastructuur Op basis van gesignaleerde ontwikkelingen, dreigende problemen en/of (structurele) knelpunten zijn voorstellen gedaan t.b.v. wijzigingen in (het beheer van) de ICT-infrastructuur, om de operationele performance nu en in de toekomst te garanderen.	<ul style="list-style-type: none"> - passend binnen ICT-kaders; - oplossing voor (toekomstige) knelpunten/problemen; - basis voor besluitvorming; - acceptatie van voorstellen.
3. Implementatie wijzigingen infrastructuur Wijzigingen in de ICT-infrastructuur zijn volgens vastgesteld plan geïmplementeerd, getest en in werking gesteld, waarbij consequenties voor beheer en gebruikers effectief zijn gecommuniceerd.	<ul style="list-style-type: none"> - oplevering conform plan, doelstellingen, timing; - performance tijdens en na opstart; - effectieve afstemming en informatieoverdracht richting gebruikers.
4. Afhandeling incidenten en problemen Vragen/meldingen (van incidenten en problemen) van gebruikers betreffende de ICT-infrastructuur die via de servicedesk zijn doorgezet, zijn adequaat en naar tevredenheid van gebruikers beantwoord/opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> - snelheid/doorlooptijd afwikkeling; - effectiviteit van oplossingen; - mate waarin verstoring zich herhaalt; - tevredenheid gebruikers.
5. Documentatie Systeemdokumentatie is adequaat bijgehouden en beschikbaar.	<ul style="list-style-type: none"> - juistheid, volledigheid documentatie; - actualiteit, beschikbaarheid documentatie.
Bezwarende werkomstandigheden - Geen bijzondere.	

KENMERK	-	SYSTEEMBEHEERDER I	SYSTEEMBEHEERDER II	SYSTEEMBEHEERDER III	+
Context	Zie referentiefunctie en NOK medewerker helpdesk	- Kleinschalige kantooromgeving met relatief eenduidige en overzichtelijke infrastructuur.	- Grote organisatie (150 werkplekken) waarbij de infrastructuur een 'open karakter' kent als gevolg van de externe beschikbaarheid van applicaties en systemen, wat extra eisen stelt aan de veiligheid en toegankelijkheid van de infrastructuur.	- Gelijk aan II.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Complexiteit		- Beheren van de reguliere infrastructuur-onderdelen, inclusief communicatie- en netwerksystemen; - primair gericht op installatie, onderhoud en routinematige preventie-activiteiten; - basisexpertise op informatiebeveiliging.	- Gelijk aan, en: · expertise op informatiebeveiliging; · is aanspreekpunt voor derdelijns-calls die een zware wissel trekken op de infrastructuur.	- Gelijk aan II, en: is sparringpartner voor de ontwikkeling van de technische infrastructuur.	
Aard/inhoud bijdragen optimalisatie en vernieuwing		- Signaleren van verbeteringen c.q. kritisch beoordelen van voorstellen op haalbaarheid vanuit de eigen praktijk; - gericht op implementeren van door anderen aangereikte verbeteringen.	- Gericht op verbetering en optimalisatie van bestaande infrastructuur, vereenvoudiging van het beheer of reductie van kosten; - komt zelf met voorstellen en benoemt (tot op niveau van technieken en hulpmiddelen) de oplossingsrichting.	- Overziet de technische eisen, principes en modellen (platforms, domeinen, componenten, beveiliging, e.d.) die nodig zijn om de informatie architectuur optimaal te benutten; - inhoudelijke voorbereiden en leiden van projecten binnen het eigen toegewezen aandachtgebied.	
Rol richting externe dienstverleners		- In overleg manager ICT bepalen van wensen en eisen ten behoeve van externe dienstverleners; - escalatie in relatie tot niet nakomen van SLA's of opdracht in overleg met Manager ICT.	- Gelijk aan I.	- Zelfstandig optreden als (gedelegeerd) opdrachtgever van externe dienstverleners met betrekking tot afstemming wensen en eisen; - zelfstandig escaleren in relatie tot het niet nakomen van SLA's of opdracht; - binnen kaders onderhandelen met leveranciers over prijzen en voorwaarden.	
Functiegroep		7	8	9	

ICT.02 SYSTEEMBEHEERDER II

Kennis en betekenisvolle ervaring

- MBO/HBO werk- en denkniveau (richting ICT);
- kennis van mogelijkheden en ontwikkelingen van de technische infrastructuur, beheersprocessen en -tools;
- globaal inzicht in de relevante bedrijfsprocessen en de eisen die dat aan de infrastructuur van het eigen domein stelt;
- ervaring in het aansturen van externe providers vanuit een samenwerkingsrelatie.
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

Competenties/gedragsvoorbeelden

Resultaten realiseren (ontwikkelingsstap II)

Bepaalt zelf mee welke resultaten hij/zij dient te behalen, maakt zich verantwoordelijk voor het gezamenlijk resultaat van het team of de afdeling en attendeert over de grenzen van het eigen team/afdeling heen.

- levert resultaten en optimaliseert het werkproces;
- blijft zelfstandig doorwerken bij tegenslag en gewijzigde omstandigheden;
- formuleert zelf mede duidelijke afspraken over welke resultaten hij/zij moet behalen;
- zoekt actief naar nieuwe mogelijkheden om resultaten te behalen.

Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap III)

Geeft advies over de best passende oplossingen voor hun specifieke problemen of vragen en verplaatst zich hierbij in de denkwereld van de klant/omgeving.

- denkt mee en draagt oplossingen aan;
- herkent patronen in klachten en ontevredenheid;
- doet voorstellen tot aanpassing van procedures en baseert deze op de behoefte van de klant/omgeving.

Analyseren (ontwikkelingsstap II)

Herkent kernvraagstukken c.q. hoofdproblemen en de invloed hiervan op de situatie, maakt daarbij onderscheid tussen oorzaak en gevolg en stelt prioriteiten in de te nemen acties.

- houdt subjectieve en objectieve zaken gescheiden;
- vormt zelf een beeld over de oorzaken en gevolgen;
- kan een oordeel geven en onderbouwen;
- stelt prioriteiten, zodat de meest urgente vraagstukken c.q. problemen op tijd worden opgelost.

Nauwkeurig werken (ontwikkelingsstap III)

Handelt op een nauwgezette en geordende wijze ondanks de druk van meerdere belangen.

- structureert de uitvoering van activiteiten van zichzelf en anderen, zodanig dat niets over het hoofd wordt gezien;
- stuurt anderen aan op de procedurele wijze van werken;
- inventariseert de voor- en nadelen van wijzigingen van de procedures en draagt voorstellen aan ter verbetering van de werkprocessen.

Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau