



Algemeen doel: Beheren, monitoren en onderhouden van de ICT-infrastructuur (systeem en/of netwerk) teneinde de optimale werking en de continuïteit van de dienstverlening en/of de geïnformatiseerde communicatie-infrastructuren te garanderen.

Deze functiebeschrijving is een basis referentiedocument over de analyse en de weging van de taken op sectoraal niveau. Zij mag aan de werknemers toegewezen worden, met respect voor het sleutelprincipe van minimum 80% overeenkomst van de inhoud met de structurele taken die uitgevoerd worden door de werknemer (zie de toewijzingsprincipes van de IFIC functies).

ACTIVITEITEN	TAKEN
- Beheren, onderhouden en verzekeren van de veiligheid van de ICT-infrastructuur	<ul style="list-style-type: none">• Installeert, configureert en onderhoudt de servers, software, hardware en/of verbonden apparaten, controleert de compatibiliteit met de verschillende interne hard- en software en doet de nodige koppelingen;• Monitort de servers, de netwerken en software (bv. e-mail- en databankserver, het back-up- en restoresysteem) en hun performantie, controleert de procedures en past ze aan indien nodig;• Beheert de gebruikers, de datastructuur en de toegangsrechten tot de verschillende servers en/of netwerken;• Beveiligt de informatica-infrastructuur of zet beveiligde internetverbindingen op met externe locaties en beheert deze (bv. verleent thuiswerkers op een beveiligde manier toegang tot het netwerk);• Test de optimale werking van nieuwe configuraties of hardware en voert verbeteringen uit indien nodig.
- Behandelen van technische incidenten van het systeem/netwerk en helpen van gebruikers	<ul style="list-style-type: none">• Ontvangt, analyseert en behandelt foutmeldingen (bv. alarmen, rapporten, tickets, monitoring) van gebruikers en/of collega's/leveranciers:<ul style="list-style-type: none">- Lokaliseert het probleem en onderzoekt de oorzaak;- Zoekt en past een oplossing toe (bv. automatisering), of doet indien nodig beroep op een leverancier en/of collega's;- Bepaalt bij dringende problemen de prioriteiten;- Houdt de betrokken verantwoordelijken op de hoogte van de incidenten.• Biedt ondersteuning aan de eindgebruikers en collega's in geval van complexe situaties.
- Deelnemen aan ICT-projecten binnen de instelling	<ul style="list-style-type: none">• Neemt deel aan projecten in de instelling met betrekking tot evoluties of aanpassingen van ICT-infrastructuur op;• Verricht studiewerk en geeft advies met het oog op de implementatie van nieuwigheden of verbeteringen (bv. materiaal, tools, software);• Neemt deel aan projectoverleg in aanwezigheid van de hiërarchisch verantwoordelijke en andere betrokkenen, bespreekt de voortgang van het project en de moeilijkheden;• Stelt testplannen op alvorens de implementatie en plant de ingebruikname.
- Uitvoeren van ondersteunende taken	<ul style="list-style-type: none">• Beheert het materiaal van het systeem/netwerk: overlegt met leveranciers, plaatst bestellingen na akkoord van de hiërarchisch verantwoordelijke en verzekert de opvolging (bv. ontvangen, terugzenden);• Neemt deel aan het actueel houden van procedures en/of stelt nieuwe op en documenteert gevonden oplossingen.



CRITERIA

Kennis en kunde

- Bezit een grondige kennis van de ICT-infrastructuur (hard- en software) en van netwerk-/systeembeveiliging en -beheer;
- Heeft een globaal technische visie om problemen te benaderen en op te lossen;
- Bezit een grondige kennis van de ICT-structuur van de verschillende diensten van de instelling;
- Is vaardig in plannen en organiseren;
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Niet van toepassing.

Communicatie

- Communiceert met de verschillende diensten van de instelling bij het ontvangen van aanvragen of incidenten en vraagt eventueel bijkomende informatie;
- Overlegt met collega's betreffende de implementatie van nieuwe projecten en hun opvolging en adviseert betreffende de eigen expertise;
- Overlegt indien nodig met collega's/de hiërarchisch verantwoordelijke/leverancier (bv. tekortkomingen in het systeem, complexe technische problemen);
- Stelt technische procedures op en geeft hierover uitleg aan de gebruikers en collega's.

Probleemoplossing

- Detecteert, analyseert en zoekt een oplossing voor informaticaproblemen;
- Staat in voor de installatie en configuratie van hard- en softwaretoepassingen, en voor het beheer van het informaticasysteem volgens de vastgelegde procedures;
- Verricht studiewerk en geeft aangepast advies met het oog op de implementatie van nieuwigheden of verbeteringen (bv. materiaal, tools, software).

Verantwoordelijkheid

- Waakt over de beschikbaarheid van de ICT-infrastructuur;
- Verzekert het onderhoud, de monitoring en de veiligheid van de ICT-infrastructuur;
- Behandelt de problemen volgens de vastgelegde prioriteiten in het geval van storingen;
- Overlegt met de hiërarchisch verantwoordelijke omtrent het actualiseren van de ICT-infrastructuur of bij niet opgeloste problemen
- Werkt mee aan de implementatie van verbeteringen en vernieuwingen.

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (>=80%) is een wezenlijk bestanddeel van de functie.