

Functieprofiel

DESKUNDIGE ICT

B35

Identificatiegegevens

Graad	Deskundige
Functietitel	Deskundige ICT
Niveau	B1-B3
Dienst	Interne Organisatie
Team	ICT

Plaats in de organisatie

Rapporteert aan	Diensthoud Interner Organisatie
Klanten	Collega's, burgers, interne klanten van gemeente en OCMW

Doel van de functie

Als deskundige ICT sta je in voor het beheer en het onderhoud van de servers, de software en alle hardware. Deze taken plan en organiseer je zelf met het oog op een kwalitatieve dienstverlening voor de interne klanten. Je staat in voor de technische ondersteuning van informatica-aangelegenheden zoals installatie van toepassingen op Clients en Servers, installatie en uitrol van pc's en laptops naar de gebruikers toe. Je geeft advies over de systemen, producten, diensten, budgetten ... Bovendien werk je mee aan diverse ICT-gerelateerde projecten. Je ondersteunt de helpdesk voor alle ICT-gerelateerde vragen van het personeel van gemeente en OCMW.

Verantwoordelijkheden

1 Beheer van infrastructuur en onderhoud van netwerk

om het ICT-netwerk optimaal te beheren

Voorbeelden van taken:

- up-to-date houden van netwerkcomponenten, servers, pc's, netwerkconfiguratie,...
- nemen van back-ups; onderhoud en configuratie van back-up servers en bewaren, opvolgen en controleren van back-ups
- contacten onderhouden met de leveranciers van hard- en software
- installatie, opvolging en onderhoud van hard- en software
- opvolgen virus- en spamproblematiek; netwerk en pc's beveiligen tegen virussen, inbraakpogingen,...
- zoeken naar vernieuwingen en verbeteringen aan het computersysteem
- documenteren van nieuwe configuraties en wijzigingen van bestaande configuraties
- installeren van pc's en randapparatuur
- uitvoeren van eenvoudige servertaken
- uitvoeren van eenvoudige netwerktaken
- onderhoud en planning pc's en randapparatuur
- onderhoud en ondersteuning componenten netwerk zowel LAN als WAN
- onderhoud, ondersteuning en planning van telefoniecomponenten
- onderhouden van een mailsysteem met inbegrip van bescherming tegen spam

2 Ondersteunen

om als 2^{de} lijn support en als back-up van de eerstelijns support ervoor te zorgen dat de gebruikers de informaticatoepassingen optimaal kunnen gebruiken

Voorbeelden van taken:

- binnenkomende probleemmeldingen zo correct mogelijk analyseren en categoriseren naar soort probleem en hoogdringendheid
- eenvoudige problemen zoveel mogelijk zelf oplossen. De nodige instructies doorgeven aan de probleemmelder. De overige problemen correct doorspelen naar de specialisten.
- begeleiding van gebruikers op vlak van technische specialisatie (vb: website, kopieermachines, vaste en mobiele telefonie...)
- contact opnemen met leveranciers / ontwikkelaars betreffende technische informatie
- assistentie bieden aan medewerkers bij hun informaticatoepassingen
- complexe problemen met medewerkers bespreken

3 Dossier en projectbehandeling

om de initiatieven van het beleid te realiseren

Dit omvat onder meer volgende verantwoordelijkheden:

- plannen, organiseren, uitvoeren, opvolgen en evalueren van projecten of activiteiten
- betrekken van de juiste diensten, personen en middelen bij projecten
- overlegmomenten organiseren
- deadlines respecteren
- opstellen en bijsturen van stappenplannen
- opvolgen en doen naleven van processtappen

4 Opbouwen van expertise

om een correcte en optimale dienstverlening conform regelgeving en nieuwe ontwikkelingen aan te bieden

Dit omvat onder meer volgende verantwoordelijkheden:

- de wetgeving opvolgen, vertalen en interpreteren, oa rond informatieveiligheid
- vakliteratuur lezen en interpreteren
- vorming volgen
- netwerken
- actief deelnemen aan overleg- en werkgroepen zoals Waas ICT overleg, V-ICT-OR, Interwaas

5 Adviseren

om de ICT-infrastructuur te optimaliseren vanuit ervaring op het werkveld

Voorbeelden van taken:

- de informatie/visie/standpunten/evoluties vertalen in duidelijke, overzichtelijke en correct onderbouwde adviezen of voorstellen
- op vraag of op eigen initiatief adviseren aan het beleid en de verschillende diensten over alles wat ICT-gerelateerd is
- adviseren over de budgetopmaak van de ICT-dienst
- onderhouden en ter beschikking stellen van de nodige expertise
- beleidsrapportering o.a. via de Balanced Score Card

Kerncompetenties

Loyaliteit

- handelen zoals het is afgesproken
- genomen beslissingen respecteren en ernaar handelen
- een positieve houding aannemen tegenover de organisatie, tegenover je eigen dienst
- anderen kunnen op jou als collega rekenen
- mee werken aan een goede werksfeer
- handelen in overeenstemming met je eigen principes en deze afstemmen op die van de organisatie

Integriteit

- geen misbruik maken van macht, voorkennis of vertrouwelijke informatie
- vertrouwelijke informatie respecteren en beschermen, zowel zakelijke informatie als informatie over medewerkers of collega's
- geen ongeoorloofd gebruik maken van uitrusting of materiaal van het gemeentebestuur voor privédoeleinden
- volledige relevante informatie geven en geen gegevens of informatie achterhouden
- anderen behandelen op een eerlijke en respectvolle manier
- verantwoordelijkheid opnemen voor wat je doet
- handelen in overeenstemming met regels, wetten, decreten en reglementen die op het gemeentebestuur van toepassing zijn

Klantgerichtheid

- vriendelijk, tijdig en correct reageren op vragen van klanten of burgers
- beleefd en respectvol blijven bij klachten
- concrete acties ondernemen om een geschikte oplossing te bieden voor specifieke vragen en problemen van de klant
- kritisch nagaan op welke punten je de eigen dienstverlening aan de klant kan verbeteren
- concrete voorstellen formuleren om de dienstverlening te verbeteren en beter aan de behoeften en verwachtingen van klanten te beantwoorden
- Jezelf inleven in de situatie en gevoelswereld van de klant, mee denken met de klant en hier op een gepaste manier op reageren

Zelfontwikkeling

- bereid zijn om bij te leren voor je functie
- jezelf bijscholen volgens de noden van je functie en je dienst
- evoluties spontaan opvolgen
- zelf concrete voorstellen doen om je bij te scholen
- toepassen wat je geleerd hebt en er feedback over vragen
- belangrijke nieuwe informatie snel en effectief weten te gebruiken
- acties ondernemen in functie van je persoonlijke en professionele ontwikkeling
- actief werken aan de uitbouw van je eigen loopbaan
- open staan voor ontwikkeling en een kritische houding aannemen ten opzichte van je eigen gedrag en functioneren

Functiespecifieke competenties

Resultaatgericht en probleemoplossend denken

Startcompetenties

- een realistisch plan opstellen
- prioriteiten stellen in het eigen werk
- deadlines naleven
- de doelstellingen van de organisatie bewaken
- in conflicten het doel voor ogen houden
- situaties met betrekking tot mensen, middelen en taken analyseren en beoordelen
- besluitvaardigheid tonen

Groeicompetenties

- de doelstellingen bepalen, opvolgen en bijsturen van de eigen verantwoordelijkheidsgebieden
- processen en structuren bijsturen om de efficiëntie en/of kwaliteit van de dienstverlening te verhogen
- initiatief nemen tot verbetering van werkwijzen, procedures....

Plannen en organiseren

Startcompetenties

- hoofd- en bijzaken kunnen onderscheiden
- een realistische planning opmaken van je eigen werk
- je eigen planning opvolgen
- signaleren als de planning in het gedrang komt
- anderen inschakelen indien nodig en nuttig
- prioriteiten stellen in je eigen werk

Groeicompetenties

- planning bijsturen in veranderende omstandigheden
- initiatieven nemen en overleggen om systemen, procedures, middelen en tijd op elkaar af te stemmen

Samenwerken

startcompetenties

- zich constructief opstellen en overleg plegen
- op een collegiale manier bijdragen om tot een gezamenlijk resultaat te komen en zich aan de afspraken houden
- ideeën van anderen positief opnemen
- inlevingsvermogen hebben en rekening houden met de noden en doelstellingen van de diensten

groeicompetenties

- inspireren
- een samenwerkingscultuur ontwikkelen

Zelfstandig werken

Startcompetenties

- met de nodige instructies zelf aan de slag kunnen
- leren uit fouten
- een eigen standpunt kunnen innemen
- verantwoordelijkheid opnemen voor de eigen resultaten
- spontaan hulp zoeken wanneer zich een probleem voordoet

Groeicompetenties

- kunnen werken zonder externe controle
- bijsturen wanneer er fouten optreden
- regelmatig rapporteren over je eigen werk

Flexibel zijn

Startcompetenties

- bereid zijn om buiten de normale werkuren te werken
- bereid zijn om sporadisch weekendwerk te doen
- makkelijk van taken kunnen wisselen
- overweg kunnen met diverse opdrachten, wisselende prioriteiten en plotse veranderingen
- bereidheid tonen om te leren en mee te groeien met veranderingen

Groeicompetenties

- op praktische wijze plan of aanpak veranderen om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken

Technische competenties

Vaktechnische competenties

Startcompetenties

- kennis van de werking van een lokaal bestuur
- degelijke kennis van programma's, systemen en netwerkbeheer
- kennis van TCP/IP Stack
- kennis van Windows domeinen (Active Directory, Group Policy,...)
- kennis van Linux server
- kennis van virtuele serveromgevingen (VM Ware ESXi)
- kennis van fileservers (Windows, RAID systemen, NetApp,...)
- op de hoogte zijn van mogelijkheden en recente evoluties inzake hard- en software
- kennis van het gebruik van softwarepakketten zoals Word, Excel, Outlook ...

Groeicompetenties

- kennis van de wetgeving eigen aan de werking van de dienst o.a. overheidsopdrachten, informatieveiligheid
- grondige kennis van Linux systeembeheer
- grondige kennis van Windows systeembeheer
- beheer van SQL Databanken
- beheer van virtuele netwerken, serveromgeving, planning
- beheer van verschillende storage platformen.

➤ de specifieke softwarepakketten van de dienst optimaal kunnen gebruiken

Naam	Datum	Handtekening