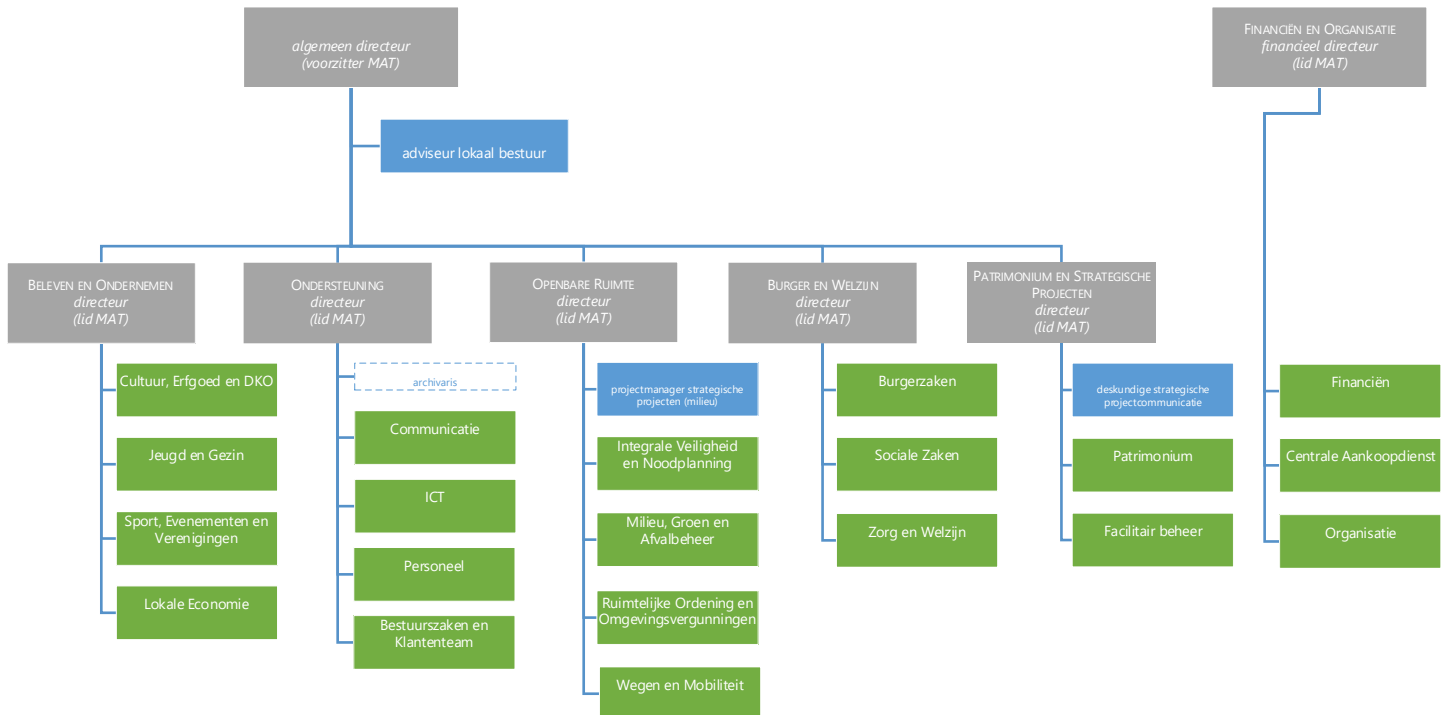


## Functiegegevens

Functie: Deskundige systeembeheer  
Graad: B1-B2-B3  
Departement: Ondersteuning  
Dienst: ICT  
Leidinggevende: Diensthoofd ICT

## Plaats in de organisatie

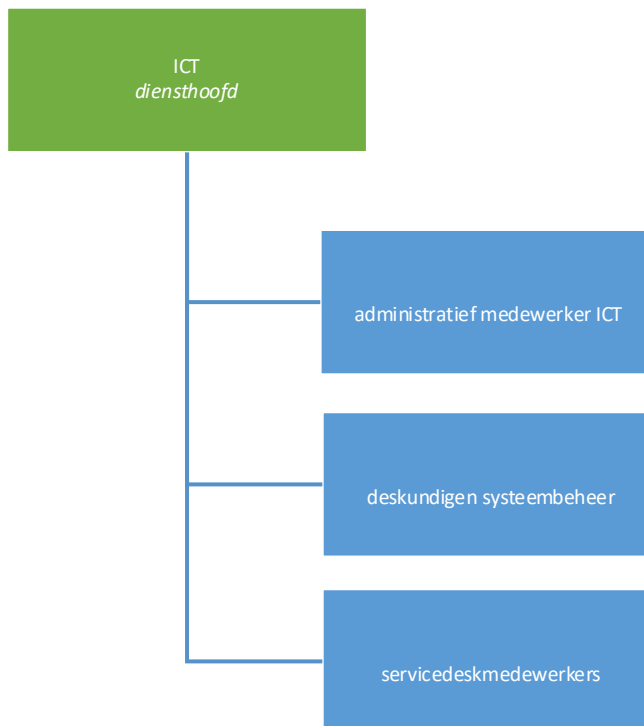


De dienst ICT een onderdeel van het departement ondersteuning.

## Organogram van de dienst

---

Als deskundige systeembeheer rapporteer je aan het diensthoofd ICT.



## Doel van de functie

---

De dienst ICT ondersteunt de automatisering en digitalisering binnen de diverse diensten van het lokaal bestuur Schoten. Ze zorgt voor een betrouwbare werking, het beheer en onderhoud van de informatica, netwerken en telefonie. Naast het dagelijkse operationele werk heeft deze dienst ook een adviserende rol naar het bestuur in verband met het opvolgen en integreren van nieuwe technieken en evoluties in informatie-verwerkende systemen.

De deskundige systeembeheer staat in voor het onderhoud, het beheer en de configuratie van zowel ICT-materiaal als infrastructuur. Hij/zij werkt ondersteunend ten aanzien van het diensthoofd ICT en werkt nauw samen met de andere teamleden.

Tegelijk draag je de waarden van de organisatie uit: open, enthousiast, resultaatgericht, kostenbewust en altijd gericht op verbeteren. Binnen dit kader kunnen de meer dan 500 medewerkers van het lokaal bestuur Schoten zich ontplooiën, samen mooie dingen realiseren en trots zijn op hun eigen bijdrage.

## Rollen, verantwoordelijkheden en taken

---

1. Als **systeembeheerder** beheer je de technische architectuur en het computersysteem en sta je in voor het onderhoud van de soft- en hardware. Je onderzoekt storingen en test informatiesystemen. Je stelt beheersprocedures op en onderhoudt ze.

### Mogelijke taken:

- Het voorkomen van (ver)storingen:
    - o monitoren en bewaken van de beschikbaarheid, de performance en de capaciteit van de systemen (servers, netwerkcomponenten,...)
    - o monitoren van de IT om fouten op te sporen alvorens de gebruikers ze aan ons moeten melden
    - o up-to-date houden van software, netwerkcomponenten, servers, pc's, IP adresseringslijst, netwerkconfiguratie...
    - o monitoren, onderhouden en configureren van back-up servers, nemen van back-ups en replicaties
    - o opvolgen virus-, spam- en phishing problematiek, netwerk en pc's beveiligen tegen virussen, inbraakpogingen,...
    - o instaan voor de installatie, herinstallatie van de software bij nieuwe of beschadigde systemen
    - o uitwerken van een degelijk continuïteitsbeheer in geval van uitval
  - Het lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen.
  - Het opstellen en bewaken van procedures:
    - o instaan voor de controle op de legalisatie en registratie van de software
    - o uitschrijven van richtlijnen ter beveiliging van data, hard- en software
    - o documenteren van het netwerkbeheer
    - o licentiebeheer
  - Beheren van de ICT-gebruikers, datastructuur en toegangsrechten tot de verschillende netwerken, servers en apparaten .
  - Zoeken naar vernieuwingen en verbeteringen aan het computersysteem.
  - Onderhouden van contacten met de leveranciers ter bevordering en verbetering van de diverse software.
  - Opvolging van evoluties en tendensen in het vakgebied.
2. Als **beheerder** van de ICT-infrastructuur sta je in voor het beheer, installatie en configuratie van de volledige infrastructuur van servers, storage, werkplek, (netwerk)apparaten, telefonie en datacommunicatie op een accurate en efficiënte manier.

### Mogelijke taken:

- Communicatie:
  - o instaan voor controle configuratie en goed gebruik van de verschillende soorten communicatiemiddelen (telefoon, internet, mail, ...)
- Netwerk:
  - o onderhoud en ondersteuning componenten netwerk
- Beveiliging:
  - o beveiligen van het netwerk en uitschrijven van veiligheidsrichtlijnen om data, soft- en hardware te beschermen
  - o opmaken van een disaster recoveryplan en het treffen van de nodige maatregelen
  - o onderhouden van een mailsysteem met inbegrip van bescherming tegen virussen, spam, phishing, enz.
- Infrastructuur:
  - o planning, onderhoud en ondersteuning van de gehele ICT-infrastructuur (servers, back-ups, pc's, randapparatuur, netwerk, telefoniecomponenten,...)
  - o hardware up-to-date houden (vervangingsaankopen, ...)

## Functiebeschrijving lokaal bestuur Schoten

- o instaan voor de continuïteit van de werking door de eventuele hersteltermijnen van de hardware tot een minimum te beperken
  - o (laten) uitvoeren van herstellingen, aanpassingen en nieuwe installaties
  - o registratie van welke apparatuur aan welke gebruiker wordt toevertrouwd met bijhorende policy
  - Opvolging van evoluties en tendensen in het vakgebied
3. Als **aankoper en contractbeheerder** sta je in voor de uitvoering van aankopen conform de procedure en voor het contractbeheer onder leiding van het diensthoofd ICT.

### Mogelijke taken:

- Aankopen m.b.t. informatica opvolgen en adviseren
  - Prijzen opvragen bij leveranciers en prijsvergelijkingen doen
  - Marktonderzoeken uitvoeren
  - Verstrekken van advies met betrekking tot de toewijzing van de levering van nieuwe hardware, systeemsoftware, toepassingssoftware en communicatiemiddelen
4. Als **servicedeskmedewerker** en gebruikersbegeleiding in tweede lijn sta je in voor de vragen van gebruikers m.b.t. hard- en software, datacommunicatie of telefonie.

### Mogelijke taken:

- Meewerken aan toepassing van de service/helpdeskprocedure
  - In kaart brengen van structurele ICT-problemen
  - Ondersteuning van collega's van de eigen dienst
    - o servicedeskmedewerkers ondersteunen bij het oplossen van complexe problemen
    - o continuïteit verzekeren door in te springen bij onderbemanning van het servicedeskteam
  - Ondersteuning van de gebruikers
    - o adviseren diensten over specifiek computergebruik en parametrisatie van de specifieke toepassingen
    - o uitleg aan de gebruiker verschaffen
    - o begeleiden van gebruikers op vlak van technische specialisatie (bv: kopieermachines, vaste en mobiele telefonie...)
  - Documentatie processen en procedures
    - o opstellen van processen en werkinstructies voor het vlot gebruik van de toepassingen
    - o organiseren en opmaken van handleidingen voor alle opleidingen in het kader van hardware, software en telefonie
  - Bijstand verlenen bij de implementatie van diverse software toepassingen en hierbij de nodige inzichten verschaffen
5. Als **professioneel teamlid** hou je jouw vakkennis up-to-date. Je werkt voortdurend aan je eigen ontwikkeling en expertise. Je hebt een interne 'drive' voor je vak en zorgt ervoor dat je op de hoogte blijft van ontwikkelingen binnen jouw domein. Je deelt vlot informatie over jouw domein met anderen. Dankzij jouw toegankelijke en enthousiaste ingesteldheid verloopt samenwerking vlot en efficiënt.

### Mogelijke taken:

- Je bouwt dossierkennis op en deelt je kennis en ervaring met anderen
- Je neemt deel aan vergaderingen, overlegmomenten, projecten, ...
- Je volgt opleidingen en/of je informeert je via zelfstudie over topics in je eigen domein
- Je bent nieuwsgierig over hoe het bij andere organisaties loopt en je gaat hier ook op zoek naar andere best practices. Hierbij durf je ook best op zoek gaan naar voorbeelden buiten de openbare sector
- Je stelt jezelf regelmatig in vraag
- Feedback geven en krijgen is een evidentie voor jou

## Essentiële competenties

---

### Analyseren

#### Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie

Niveau 2: Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuwgevonden informatie met bestaande informatie

### Assertiviteit

#### Voor zijn mening of belang opkomen met respect voor anderen, zelfs als de omgeving druk uitoefent om dat niet te doen

Niveau 2: Komt spontaan met standpunten naar voor; bewaakt en verdedigt zijn belangen en de belangen van de dienst of het team

- Heeft een stevige en weerbare opstelling in contacten
- Komt, ook bij belangentegenstellingen, uit eigen beweging respectvol op voor zijn standpunten en de belangen van de dienst of het team
- Kiest voor directe confrontatie en directe beïnvloeding (dus geen manipulatieve technieken)
- Brengt gevoelige of negatieve boodschappen op een duidelijke en directe manier
- Gebruikt tegenargumenten, weerstand en kritiek om flexibel en creatief te reageren

### Flexibiliteit

#### Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen

Niveau 2: Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken.

- Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven)
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken
- Heeft een repertoire aan gedragsstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij kan kiezen naargelang het doel en de situatie
- Maakt, als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen

### Initiatief

#### Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

Niveau 3: Neemt initiatieven om op gebeurtenissen en ontwikkelingen te anticiperen (proactief)

- Signaleert kansen en onderneemt hier actie op
- Introduceert verbeteringen in werkaanpak en procedures
- Anticipeert met actie op diverse situaties
- Zoekt actief naar kansrijke ontwikkelingen voor de organisatie en pakt deze op
- Zorgt voor een werkklimaat waarbinnen voldoende autonomie bestaat om initiatieven te nemen

### Oordeelsvorming

#### Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria

Niveau 2: Neemt standpunten in en overziet de consequenties daarvan

- Komt tot een gefundeerd oordeel op basis van een brede en afgewogen analyse
- Betreft consequenties en mogelijke neveneffecten van standpunten in zijn overwegingen

## Functiebeschrijving lokaal bestuur Schoten

- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie
- Neemt bij vragen of problemen een duidelijk standpunt in
- Motiveert en beargumenteert zijn standpunt

### Resultaatgerichtheid

#### Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen

Niveau 2: Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen
- Evalueert op regelmatige basis zijn resultaten en stuurt het proces bij om de doelstellingen te behalen
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt

### Samenwerken

#### Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team/project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 3: Creëert gedragen samenwerkingsverbanden en synergie over de dienst- of teamgrenzen heen

- Zoekt contacten over barrières en cultuurverschillen heen, benadrukt het 'wij'-gevoel
- Werkt actief aan het scheppen van een vertrouwensband met alle belanghebbenden
- Creëert een draagvlak voor beslissingen, oplossingen en acties die zijn dienst of het team overstijgen
- Draagt samenwerking uit om het algemeen belang te dienen over de grenzen van de dienst of het team heen
- Gebruikt zijn invloed om processen en structuren te (her)tekenen die de co creatie stimuleren

### Verantwoordelijkheid nemen

#### Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

Niveau 2: Handelt in het belang van de organisatie

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

### Visie

#### Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen

Niveau 1: Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader

- Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in
- Denkt discipline overschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere diensten of teams)
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden
- Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit
- Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie

### Voortgangsccontrole

#### Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers

Niveau 2: Bewaakt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als voor anderen)
- Checkt afspraken over kwaliteit en timing op afgesproken controlemomenten
- Wijst medewerkers (collega's, leveranciers ...) op hun planning of afspraken
- Anticipeert op mogelijke storingen in de voortgang

## Andere vereisten

---

- degelijke ICT kennis zowel op vlak van systeembeheer als ICT-infrastructuur
- Zeer goede kennis en/of veel ervaring van Windows Server, Active Directory, GPO, DNS,..
- Goede kennis/ en/of ervaring in virtualisatie oplossingen, netwerken en firewalls, VOIP
- Goede kennis en/of ervaring in één van volgende domeinen: Azure, SQL server, VMware
- De ICT dienst staat in voor een goede dienstverlening tijdens de werkuren. Er is dus steeds 1 persoon van de dienst aanwezig tussen 8u en 16u30 om te helpen bij individuele vragen. Ook op donderdagavond wordt er tot 19u via een beurtrol permanentie voorzien. Occasioneel kan er gevraagd worden om bijkomend avond- of weekendwerk te verrichten in functie van dringende of geplande werkzaamheden.

## Handtekeningen

---

Algemeen directeur



Datum: 13/02/2024

Medewerker

Datum: