

Afspraken deelnemer - praktijkopleider Medewerker beheer ICT					
BPV-bedrijf:		Naam deelnemer:			
Naam praktijkopleider:		Naam begeleider ROC:			
Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen				Afsprakenlijst	
				Niveau*	
				Bg	G Bk
Kerntaak 1	Installeren van hard- en software				
1.1 werkproces	Assemblen van systemen				
Omschrijving	De medewerker beheer ICT assembleert informatiesystemen in stand-alone situaties en netwerkomgevingen. Hij selecteert aan de hand van richtlijnen onderdelen, componenten, hulpmiddelen en gereedschap ten behoeve van de assemblage, waarna hij het geheel in een logische (eventueel opgegeven) volgorde assembleert. Hij test tijdens en direct na de assemblage de werking en lokaliseert mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures. Wanneer de fout niet hersteld kan worden, informeert hij hierover zijn leidinggevende. De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle gegevens over de geassembleerde systemen. Hij doet dit volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Op basis van verkregen informatie doet hij ook verbetervoorstellen voor het assemblageproces. Tevens registreert hij bestede uren en het uitgevoerde werk en legt hierover verantwoording af aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.				
1.3 werkproces	Installeren en configureren van systemen en (standaard)applicaties				
Omschrijving	De medewerker beheer ICT installeert en configureert informatiesystemen in stand-alone situaties en netwerkomgevingen. Onderdelen, componenten, gereedschappen en hulpmiddelen ten behoeve van de installatie/configuratie selecteert hij zelfstandig waarna hij het geheel in een logische volgorde installeert en/of configureert. Tevens test hij tijdens en direct na de installatie en/of configuratie de werking en lokaliseert hij mogelijke fouten. Deze lost hij (waar mogelijk) zelfstandig op, rekening houdend met de geldende procedures. De medewerker beheer ICT controleert na installatie/configuratie bij de gebruiker of de systeeminstellingen naar wens zijn. Daarnaast controleert hij of de systeeminstellingen volgens (veiligheids)specificatie zijn. De medewerker beheer ICT documenteert installatie-, configuratie- en testgegevens volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Op basis van verkregen informatie doet hij ook verbetervoorstellen voor de installatie- en/of configuratie- en testprocessen. Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.				
1.4 werkproces	Realiseren van bekabelingsinfrastructuur				
Omschrijving	De medewerker beheer ICT verzorgt de aanleg van de gehele bekabelingsinfrastructuur in een pand. Hij leest en maakt schema's waarna hij aan de slag gaat met het plaatsen van kabelgoten, leggen en monteren de bekabeling en aansluiten van het geheel. Ook monteert hij de bekabeling af in de patchkast. De medewerker beheer ICT test de bekabelingsinfrastructuur op fouten, lokaliseert eventuele storingen en afwijkingen en heft deze op. Wanneer een storing/afwijking niet is te verhelpen, rapporteert de medewerker beheer ICT dit aan zijn leidinggevende. De medewerker beheer ICT documenteert en registreert al zijn uitgevoerde werkzaamheden volgens de binnen de organisatie geldende procedures en regels. Van de gebruikte materialen, de voorraad (on)bruikbare componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij tijdens al zijn werkzaamheden een administratie bij. De medewerker legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage. De medewerker beheer ICT formuleert, indien nodig, verbetervoorstellen				

	die het realiseren van de bekabelingsinfrastructuur ten goede komen.	
Specifieke werkzaamheden		



Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Afsprakenlijst		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 2	Onderhouden van hard- en software			
2.1 werkproces	Voorkomen van (ver)storingen			
Omschrijving	De medewerker beheer ICT onderhoudt en beheert de hard- en software door preventief testen en het controleren van de hard- en software en beveiliging op onregelmatigheden. Wanneer hij onregelmatigheden signaleert bedenkt hij hiervoor een oplossing en past deze, na overleg met zijn leidinggevende, toe. De medewerker beheer ICT beveiligt bovendien waar mogelijk de diverse onderdelen van het systeem om zo (ver)storingen te voorkomen. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhouds- en beheerwerkzaamheden en het informatiesysteem zijn van mogelijke (preventieve) oplossingen om storingen te verhelpen of te voorkomen. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren. Voorafgaand, tijdens en na afloop van het beheren en onderhouden van hard- en software documenteert hij zijn uitgevoerde werkzaamheden. Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.			
2.2 werkproces	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen			
Omschrijving	De medewerker beheer ICT lokaliseert storingen en afwijkingen, achterhaalt waar mogelijk de oorzaak ervan en verhelpt de storing/afwijking. Zo nodig demonteert en test de medewerker beheer ICT systemen en componenten. Wanneer een storing/afwijking niet is te verhelpen, rapporteert de medewerker beheer ICT dit aan zijn leidinggevende. De medewerker beheer ICT weet wat de consequenties voor zijn onderhouds- en beheerwerkzaamheden en het informatiesysteem zijn van mogelijke (preventieve) oplossingen om storingen te verhelpen of te voorkomen. Naar aanleiding hiervan doet hij in voorkomende gevallen verbetervoorstellen om toekomstige werkzaamheden te optimaliseren. Voorafgaand, tijdens en na afloop van het beheren van hard- en software documenteert hij de geconstateerde storingen, afwijkingen, oplossingen en uitgevoerde werkzaamheden. Van de gebruikte componenten, de bestede uren en het uitgevoerde werk houdt hij een administratie bij. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.			
Specifieke werkzaamheden				

Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Afsprakenlijst		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 3	Ondersteunen van systeemgebruikers			
3.1 werkproces	Instrueren van gebruikers			
Omschrijving	De medewerker beheer ICT ondersteunt de gebruikers van het informatiesysteem bij het dagelijkse gebruik ervan. Hij licht de werking van het systeem mondeling toe en schrijft beknopte, stapsgewijze instructies die begrijpelijk zijn voor de gebruiker. Aan de hand van gebruikersmeldingen stelt hij FAQ's op. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.			
3.2 werkproces	In behandeling nemen van incidentmeldingen			
Omschrijving	De medewerker beheer ICT neemt incidentmeldingen van gebruikers in ontvangst en registreert deze. Hij gaat na of hij de melding zelfstandig kan oplossen. Hij stelt vast welke incidentmeldingen de hoogste prioriteit hebben en past hierop zijn volgorde van verwerking aan. Wanneer een incidentmelding niet door de medewerker beheer ICT in behandeling genomen mag worden, zet hij deze door naar een collega die dit wel mag. De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen. Hij houdt een administratie bij van de bestede uren en het uitgevoerde werk. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.			
3.3 werkproces	Afhandelen van incidentmeldingen			
Omschrijving	De medewerker beheer ICT lost de incidentmelding volgens richtlijnen op of onderneemt, indien nodig, passende vervolgacties. Ter afronding koppelt hij aan de gebruiker terug op welke wijze en wanneer de incidentmelding is/wordt afgehandeld. Wanneer een incident door de medewerker beheer ICT niet is te verhelpen, rapporteert hij dit aan zijn leidinggevende. Tot slot test de medewerker (waar nodig) of de hard- en of software werkt en controleert hij of de incidentmelding naar tevredenheid van de gebruiker is afgehandeld. De medewerker beheer ICT documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen. Hij houdt een administratie bij van de gebruikte materialen, de bestede uren en het uitgevoerde werk. De medewerker beheer ICT legt verantwoording af over zijn werkzaamheden aan zijn direct leidinggevende door middel van een schriftelijke of mondelinge rapportage.			
Specifieke werkzaamheden				



*Omschrijving niveau-aanduiding:	
Bg = Beginnend	a) Beoordeling: kan werkzaamheden op activiteit (deel van het werkproces) niveau uitvoeren b) Werktempo: 40-60 % ten opzichte van een vakvolwassen persoon c) Sturing / instructie: begeleider gestuurd d) Gewenst resultaat komt tot stand door veel controle op proces en eindproduct
G = Gevorderd	a) Beoordeling: kan werkzaamheden op werkproces niveau uitvoeren b) Werktempo: 60-80 % ten opzichte van een vakvolwassen persoon c) Sturing / instructie: gedeeld (deelnemer/begeleider) gestuurd d) Gewenst resultaat komt tot stand door regelmatige controle op proces en eindproduct
Bk = Bekwaam	a) Beoordeling: kan werkzaamheden op het niveau van werkproces of clustering van samenhangende werkprocessen uitvoeren b) Werktempo: 80-100 % ten opzichte van een vakvolwassen persoon c) Sturing / instructie: deelnemer gestuurd (zelfstandig) d) Gewenst resultaat komt tot stand door reguliere controle op proces en eindproduct

