

Afspraken deelnemer - praktijkopleider ICT-beheerder				
BPV-bedrijf:		Naam deelnemer:		
Naam praktijkopleider:		Naam begeleider ROC:		
Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen				Afsprakenlijst
				Niveau*
Bg	G	Bk		
Kerntaak 1	Ontwikkelen van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen			
1.1 werkproces	Stelt de vraag en/of informatiebehoefte van de opdrachtgever vast			
Omschrijving	De ICT-beheerder inventariseert de informatiebehoefte binnen een afdeling of organisatie. Hij overlegt met de opdrachtgever over de uit te voeren werkzaamheden, inventariseert de eisen en wensen en bepaalt wat de mogelijkheden zijn.			
1.2 werkproces	Maakt een functioneel ontwerp			
Omschrijving	De ICT-beheerder onderzoekt hoe met behulp van ICT aan de vastgestelde informatiebehoefte kan worden voorzien en levert een functioneel ontwerp op. Daarbij stelt hij ook globale planningen op en houdt rekening met de beschikbare middelen. Zonodig past hij het ontwerp of de planning aan. De ICT-beheerder overziet de consequenties van verandertrajecten voor de gebruikers van het informatiesysteem en schat ook de gevolgen van de verandertrajecten en/of innovaties voor het beheer van het informatiesysteem goed in. De ICT-beheerder bespreekt dit alles met de opdrachtgever/leidinggevende.			
1.3 werkproces	Maakt een technisch ontwerp			
Omschrijving	De ICT-beheerder maakt aan de hand van het functioneel ontwerp een technisch ontwerp. Zonodig past hij het ontwerp aan. De ICT-beheerder bekijkt welke technische mogelijkheden hij kan gebruiken om alle functies technisch in te richten. Hij bespreekt dit alles met de opdrachtgever/leidinggevende en de overige betrokkenen.			
1.4 werkproces	Maakt een plan van aanpak			
Omschrijving	Op basis van het functioneel en technisch ontwerp inventariseert de ICT-beheerder de uit te voeren activiteiten en maakt een plan van aanpak. In het plan van aanpak beschrijft de ICT-beheerder zowel de planning van de werkzaamheden als de kostenraming. Hij bespreekt het plan van aanpak met de leidinggevende of projectleider en voert zo nodig aanpassingen door. Het plan van aanpak laat hij accorderen door de leidinggevende/projectleider.			
1.5 werkproces	Realiseert een testomgeving			
Omschrijving	Op basis van het functioneel en technisch ontwerp realiseert de ICT-beheerder een testomgeving. Hij voert tests uit en bewaakt de voortgang van de testfase. De ICT-beheerder houdt het globale overzicht over de werkzaamheden en delegeert, waar nodig, werkzaamheden aan collega's. Daarnaast rapporteert hij de voortgang aan zijn opdrachtgever en/of leidinggevende.			
Specifieke werkzaamheden				

Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Afsprakenlijst		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 2	Implementeren van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen			
2.1 werkproces	Levert een bijdrage aan het implementatieplan			
Omschrijving	De ICT-beheerder inventariseert de consequenties van de implementatie van (onderdelen van) een informatiesysteem binnen een organisatie. Deze bespreekt hij met de betrokkenen, waarna hij het implementatieplan opstelt. Hij beschrijft in dit plan de technische en organisatorische implementatie.			
2.2 werkproces	Implementeert het informatie- of mediasysteem			
Omschrijving	De ICT-beheerder implementeert het informatiesysteem volgens het eerder opgestelde implementatieplan. Hij voert de geplande installatie- en configuratiewerkzaamheden uit. Tijdens, maar ook vooral na de installatiewerkzaamheden test hij de werking van het systeem grondig. Resultaten rapporteert hij aan de leidinggevende en de projectleider. Tenslotte zorgt de ICT-beheerder ervoor dat alles volledig en op de juiste wijze wordt gedocumenteerd.			
2.3 werkproces	Biedt ondersteuning bij de acceptatietest			
Omschrijving	De ICT-beheerder biedt ondersteuning bij de uitvoering van acceptatietests. Hij bestudeert het testplan en voert dit samen met het projectteam uit. De ICT-beheerder noteert en interpreteert de bevindingen en onderneemt de juiste acties n.a.v. de testresultaten. De ICT-beheerder draagt bij aan het opstellen van trainingstrajecten die afgestemd zijn op de doelgroep. Hij licht de trainingstrajecten toe aan zijn opdrachtgever en/of leidinggevende.			
2.4 werkproces	Evalueert de implementatie			
Omschrijving	De ICT-beheerder interpreteert de resultaten van de implementatie en de uitgevoerde testen en bespreekt deze met de betrokkenen. Tevens zorgt hij ervoor dat het gehele implementatietraject met de betrokken partijen geëvalueerd wordt. De ICTbeheerder legt de uitkomsten van de evaluatie schriftelijk vast.			
Specifieke werkzaamheden				



Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Afsprakenlijst		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 3	Beheren van (onderdelen van) informatie- of mediasystemen			
3.1 werkproces	Voorkomt (ver)storingen			
Omschrijving	De ICT-beheerder voorkomt (ver)storingen door het informatiesysteem te beheren en te testen. Hij voert ter voorkoming van (ver)storingen regelmatig test- en serviceactiviteiten uit en toetst of het systeem voldoet aan de gestelde eisen en benodigde performance. Indien nodig doet de ICT-beheerder verbetervoorstellen om (ver)storingen in de toekomst nog beter te voorkomen. Daarnaast doet hij voorstellen m.b.t. de kwaliteitsnormen waaraan een informatiesysteem dient te voldoen.			
3.2 werkproces	Lokaliseert en verhelpt (ver)storingen			
Omschrijving	De ICT-beheerder lokaliseert geconstateerde storingen, achterhaalt de oorzaak en verhelpt storingen. Hiertoe maakt hij gebruik van oplossingsmethoden, hulpmiddelen en informatie uit gedocumenteerde storingsoplossingen. De ICT-beheerder documenteert de storingen en de gevonden oplossingen, zodat er een bruikbaar naslagwerk ontstaat.			
3.3 werkproces	Behandelt en handelt incidentmeldingen af			
Omschrijving	De ICT-beheerder neemt incidentmeldingen in behandeling. Hij interpreteert en analyseert de meldingen, prioriteert en handelt de meldingen af. Hij controleert of de gebruiker tevreden is met de incidentafhandeling. De ICT-beheerder documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen.			
3.4 werkproces	Stelt procedures op en bewaakt deze			
Omschrijving	De ICT-beheerder stelt beheer- en gebruiksprocedures op, zoals beveiligings-, onderhouds- en back-up procedures op. Hij bewaakt de actualiteit en formuleert zo nodig verbetervoorstellen. Wanneer hij wijzigingen doorvoert, informeert hij de collega's en gebruikers hier tijdig over. De ICT-beheerder zorgt er eveneens voor dat de verschillende soorten documentatie (systeemdokumentatie, licenties etc.) goed gearchiveerd worden. De ICT-beheerder leeft de beheer- en gebruiksprocedures zelf na en ziet toe op de naleving van de procedures door anderen. Zo nodig onderneemt hij actie.			
3.5 werkproces	Beveiligt het informatie- of mediasysteem			
Omschrijving	De ICT-beheerder ziet er op toe dat de integriteit en betrouwbaarheid van het informatiesysteem gegarandeerd is. Hij kiest de meest optimale beveiliging en voert deze uit.			
Specifieke werkzaamheden				

Kerntaken, werkprocessen en omschrijving werkprocessen		Afsprakenlijst		
		Niveau*		
		Bg	G	Bk
Kerntaak 4	Organiseren van een (bestaande) servicedesk			
4.1 werkproces	Onderhoudt een servicedesk			
Omschrijving	De ICT-beheerder verzamelt en analyseert gegevens van een nieuw of gewijzigd informatiesysteem en verwerkt deze gegevens in de servicedesk. Dit doet hij na overleg met zijn leidinggevende en/of opdrachtgever. Hij controleert of de procedures/protocollen, eventueel vastgelegd in een service level agreement, uitvoerbaar zijn.			
4.2 werkproces	Beheert een servicedesk			
Omschrijving	De ICT-beheerder voert de dagelijkse werkzaamheden m.b.t. de servicedesk uit. De ICT-beheerder draagt verantwoordelijkheid voor de juiste afhandeling en interpretatie van de bij de servicedesk binnenkomende informatieverzoeken, hulpvragen en stelt servicedeskrapportages op voor het management van de organisatie.			
4.3 werkproces	Stelt gebruikersinstructies op			
Omschrijving	De ICT-beheerder stelt gebruikersinstructies op. Hij licht de gebruiker de werking van het systeem toe. Hij bewaakt de actualiteit en formuleert zo nodig verbetervoorstellen. Wanneer hij wijzigingen doorvoert, informeert hij de collega's en gebruikers hier tijdig over. De ICT-beheerder zorgt er eveneens voor dat de gebruikersinstructies goed gearchiveerd worden.			
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

