

////////////////////////////////////
FUNCTIEOMSCHRIJVING:

Specialist Systeembeheer
////////////////////////////////////

1 DOEL VAN DE FUNCTIE

De specialist systeembeheer wordt ingeschakeld binnen de dienst Hoogwaterbeheer, die instaat voor de online waterkwantiteitsmetingen, de real-time voorspellingen van hoogwater en droogte, offline modellering en scenario-analyses plus het beheer van aanverwante informatiesystemen als o.a. GIS- & specifieke hydrologische beheerstoepassingen, afstandsbewakings- & alarmeringsystemen en de portaalsites <https://www.waterinfo.be> & <https://klimaatportaal.vmm.be> (momenteel in ontwikkeling), De dienst beschikt hiertoe over een ICT-omgeving die bestaat uit een 200-tal servers (fysiek+virtueel), met windows of linux besturingssystemen en dit verspreid over datacenters in Brussel en Leuven.

Algemeen is het de taak van de specialist systeembeheer om te zorgen voor een stabiele en performante ICT-omgeving door mee te werken aan het onderhoud (preventief en curatief), de planning en de verdere uitbouw van deze ICT-omgeving. De specialist systeembeheer werkt in teamverband en is mede verantwoordelijk voor het operationeel houden van alle applicaties die de dienst gebruikt of host. Ook het onderhouden en migreren van onderliggende IT-systemen (netwerk, SAN-storage, Oracle- en Microsoft SQL databanken, Hyper-V en Citrix-omgevingen, back-up, firewall, antivirus, ...) behoort tot het regulier takenpakket. Om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van deze hoog bedrijfskritische systemen te garanderen, zijn de werkzaamheden systeembeheer ook onderdeel van een permanentie-regeling met wekelijkse beurtrol.

Een tweede doelstelling voor de specialist systeembeheer, betreft het actief bijdragen aan business-, functionele en technische analyses voor informatiesystemen die worden uitgebreid of nieuw worden opgezet. Vervolgens wordt mee gewerkt aan het ontwikkelen van software-code en scripts (bv. JavaScript) of het instellen van bij voorkeur open databanken (bv. PostgreSQL) en het waar nodig integreren in bestaande of nieuwe (open) systemen voor Content/Document Management of Geografische Informatie. Deze werkzaamheden kaderen binnen een vrij omvangrijke omvorming van bestaande - meestal licentie-gebaseerde - informatiesystemen naar een service georiënteerde architectuur met open en herbruikbare componenten die in de komende jaren stelselmatig zal uitgerold worden, ook met assistentie van externe IT-dienstverleners. De administratieve voorbereiding en opvolging van deze projecten maakt ook onderdeel uit van het takenpakket.

2 RESULTAATGEBIEDEN

2.1 VOORBEREIDING

Voorbereiden van de studie, het technisch advies of de opdracht **met als doel** de werkmethode en de benodigde middelen te bepalen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Het analyseren van datastromen, functionaliteiten en technische componenten/vereisten in te migreren en nieuw op te zetten informatiesystemen; met nadruk op het identificeren van (open) alternatieven en een maximaal hergebruik van bestaande componenten (uit de eigen organisatie of de V.O.).

- Het voorbereiden van nieuwe IT-projecten door bijvoorbeeld conceptueel denkwerk te verrichten, marktonderzoek te doen, informatie te vergaren over beste praktijken en mogelijke partners, lastenboeken schrijven ...

2.2 OPMAAK PRODUCT

Opmaken van plannen, ontwerpen en studies met als doel een kwaliteitsvolle, technische bijdrage te leveren aan een project of opdracht.

Voorbeelden van activiteiten:

- Het opstellen van analyse-documenten (business, functioneel, technisch) en/of de specificaties hieromtrent bij projecten die door externen zullen uitgevoerd worden.
- Het participeren aan de implementatie van nieuwe informatiesystemen door externen door informatie aan te reiken, opvolging en controles uit te voeren, ...;
- Het zelfstandig ontwikkelen van extra functionaliteiten en tools in bestaande of nieuwe software door het aanbrengen van aanpassingen/aanvullingen in code/scripts.
- Terugkoppelen met collega's over de stand van zaken van projecten, de voortgang van het oplossen van problemen, nieuwe ontwikkelingen en inzichten...

2.3 TECHNISCH ADVIES

Geven van technisch advies en informatie aan (interne en externe) klanten **met als doel** hen toe te laten de technische aspecten goed te interpreteren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Het voorzien van up-to-date systeem-documentatie en handleidingen/procedures voor alle courante IT-handelingen die collega's of gebruikers zelf moeten uitvoeren ;
- Beantwoorden van vragen en advies verstrekken aan gebruikers ;
- Begeleiden van gebruikers bij het eerste gebruik van applicaties;
- Het assisteren van gebruikers bij problemen (correcte diagnose, voorstel oplossing...);
- Correcte, duidelijke en tijdige communicatie in geval van voorziene of onvoorziene interventies of problemen naar gebruikers en partners.

2.4 OPVOLGING EN CONTROLE EN EVENTUEEL BIJSTUREN

Opvolging en controle van de uitvoering en eventueel bijsturen met als doel de vooropgestelde normen, kwaliteit en tijdigheid te garanderen OF wijzigingen in het projectplan mogelijk te maken.

Voorbeelden van activiteiten:

- Het preventief onderhouden van de huidige informatiesystemen, m.i.v. het opvolgen van de monitoringssystemen intern (bv SCOM) en deze van externe partners.
- Het (remote) uitvoeren van interventie-werkzaamheden bij dringende IT-defecten.
- Het aanbrengen van noodzakelijke kleine wijzigingen zoals het toevoegen van gebruikers(rechten), het upgraden naar nieuwe versies van software, e.d. .
- Het opvolgen en bewaken van de goede werking van alle monitoring- en rapporteringssystemen (b.v. via SCOM ,log-files, status-mails,)
- Het opvolgen van uitgevoerde IT-opdrachten van externen (bv netwerk communicatie, ftp-migratie,...)
- Het opvolgen en sturen van het IT-gedeelte van nieuwe projecten

2.5 EVALUATIE

Evalueren van de verrichte werkzaamheden met als doel in te spelen op verbeteringsmogelijkheden naar de toekomst.

Context:

In nauwe samenwerking met alle betrokkenen (aannemers, klant, ...).

Voorbeelden van activiteiten:

- Het analyseren van het gebruik van de huidige informatiesystemen i.f.v. verbeterpunten qua prestatie, functionaliteit, gebruikte technologie en resources,
- Het evalueren van de werking van externen
- Analyseren, testen en evalueren van nieuwe (open) applicaties/systemen.

2.6 KENNIS M.B.T. HET VAKGEBIED

Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening op individueel en afdelingsniveau te optimaliseren.

Voorbeelden van activiteiten:

- Bijwonen van infosessies en opleidingen i.v.m. de (nieuw) in gebruik zijnde IT-technologieën ;
- Kennis nemen van de evoluties die zich voordoen in het IT-landschap;
- Zelf organiseren van interne opleidingen in het kader van permanentie.

2.7 PROJECTDEELNAME, COÖRDINATIE,- OPVOLGING

Deelnemen aan OF leiden, coördineren, opvolgen van (deel)projecten / werkgroepen **met als doel** bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.

Voorbeelden van activiteiten:

- Deelnemen aan het team overleg of projectmatig overleg; inclusief de rapportering hierover opstellen/opvolgen
- Het opvolgen en goedkeuren van vorderingsstaten, projectplanningen en rapporteringen.

3 GEDRAGSCOMPETENTIES

3.1 Voortdurend verbeteren =

Voortdurend verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de entiteit, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen

II. Ontwikkelt zich binnen de eigen functie en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken

- Maakt zich vertrouwd met nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. nieuwe regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden ...)
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de eigen functie (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen ...)
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk
- Gaat na of en hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie ingezet kunnen worden
- Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt die mogelijkheden verder uit tot concrete voorstellen

3.2 Klantgerichtheid =

Met het oog op het dienen van het algemeen belang, de legitieme behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren

II. Onderneemt acties om voor de klant de meest geschikte oplossing te bieden bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen

- Past binnen de bestaande procedures en planning de dienstverlening of het product aan om de klant verder te helpen
- Geeft de klant waar hij recht op heeft op de best mogelijke wijze
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is aan de klant
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp
- Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

3.3 Samenwerken =

Met het oog op het algemeen belang een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op het niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

II. Helpt anderen en pleegt overleg.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Vraagt spontaan en proactief de mening van anderen

3.4 Betrouwbaarheid “consequent en correct handelen” =

Handelen vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg ...).

Afspraken nakomen en zijn verantwoordelijkheid nemen

I. Handelt correct en respectvol ten aanzien van zijn omgeving en van de bestaande regels en afspraken.

- Respecteert formele regels en afspraken
- Gaat op respectvolle wijze om met anderen (collega's, klanten, medewerkers...)
- Geeft volledige en juiste informatie door
- Respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie
- Doet wat hij zegt, komt beloften en afspraken na
- Komt open uit voor eigen fouten, vergissingen en nalatigheden

3.5 Milieusparend gedrag

Het consequent hanteren van milieuvriendelijke productie- en gedragsprocessen bij het uitoefenen van de functie

II. Kiest voor milieuvriendelijke alternatieven

- beperkt het gebruik van brandstof: opteert voor openbaar vervoer waar mogelijk, rijdt zoveel mogelijk samen met collega's bij het gebruik van dienstwagens, maakt gebruik van carpooling indien dit mogelijk is,...
- gebruikt steeds gerecycleerd papier.
- maakt optimaal gebruik van elektronische communicatiemiddelen zoals e-mail en internet.

- beperkt het gebruik van papier: maakt geen overbodige kopieën, kopieert recto verso waar mogelijk, gebruikt geen omslagen voor de verzending van interne documenten, gebruikt geen nieuw papier als kladpapier, corrigeert en leest waar mogelijk na op scherm, ...
- centraliseert waar mogelijk gemeenschappelijke dossiers en klasseringen

3.6 Probleemanalyse (analytisch denken) =

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie

II. Legt verbanden en ziet oorzaken.

- Benadert een probleem vanuit verschillende gezichtspunten
- Benoemt de oorzaken van problemen die zich voordoen
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie

3.7 Oordeelsvorming (synthetisch denken) =

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

I. Formuleert hypothesen; trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens

- Formuleert hypothesen voor problemen waarover onvoldoende informatie beschikbaar is
- Formuleert een diagnose op basis van de verzamelde informatie, komt tot een synthese
- Betoont een gezonde kritische ingesteldheid
- Weegt alternatieven tegen elkaar af
- Redeneert logisch, ziet de voor de hand liggende effecten van acties

3.8 Voortgangscontrole=

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

I. Bewaakt de voortgang van het eigen werk

- Controleert eigen werk
- Bewaakt de voortgang van werkzaamheden en processen in de tijd
- Rapporteert spontaan over de voortgang van zijn werk
- Legt vervolgspraken en -activiteiten vast
- Gaat regelmatig na welke zaken tegen wanneer beschikbaar moeten zijn en geeft er het juiste gevolg aan

4 VAKTECHNISCHE COMPETENTIES

Goede kennis van:

- Serverbeheer voor Windows OS 2012 + 2016 en Linux O.S.
- Oracle, SQL, Hyper-V, Citrix,
- Beheer van netwerk, firewall, reverse proxy...
- AD, DHCP, DNS
- Programmeren & Scripting (JavaScript, Python, Powershell, R, perl...)

Noties van:

- Applicatieontwikkeling
- Wetgeving overheidsopdrachten

Voor kennisname:

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Naam functiehouder | Datum + Handtekening: |
|--------------------|-----------------------|