**Kwaliteitscheck gemeentelijke ICT-ondersteuner**

Heb je besloten dat je het beheer van de technologische toepassing gedeeltelijk binnen de organisatie gaat beleggen? En is het daarvoor nodig een extra ICT-ondersteuner aan te trekken? Is daar ruimte voor binnen de formatie? Maak dan gebruik van de Kwaliteitscheck gemeentelijke ICT-ondersteuner. Hieronder volgt de beknopte instructie voor de invulling van de checklist, gevolgd door een voorbeeld van een ingevulde checklist. Een ICT-ondersteuner werkt nooit alleen, hij maakt deel uit van een team dat de totale ICT-behoefte van de gemeentelijke organisatie ondersteunt en wellicht zal hij/zij ook samenwerken met collega’s buiten het team of met externe partijen. In de checklist is daarom onderscheid gemaakt in ‘eigen vaardigheden’ en ‘samenwerking’.

Uiteindelijk zal er een profielschets moeten worden geplaatst waarvoor een tekst zal moeten worden opgesteld; daarvan is hieronder ook een voorbeeld opgenomen.

**Instructies gebruik Kwaliteitscheck gemeentelijke ICT-ondersteuner**

1. Bepaal de taken van de ondersteuner; vul deze in de eerste kolom van de checklist in. Heb je de splitsingslijst taken technologie ingevuld? Dan kan je de overgebleven taken hier ingevuld worden.
2. Bepaal de competenties die nodig zijn voor de taken die de nieuwe medewerker zelfstandig uit zal voeren; vul deze in de tweede kolom in. Dit kan je alleen doen maar ook samen met collega’s (brainstorm over taken en competenties)
3. Bepaal welke taken de nieuwe medewerker in samenwerking met anderen uit zal voeren; vul deze in de derde kolom in.
4. Stel een wervende profielschets op (gebruik hierbij het voorbeeld hieronder waar mogelijk)
5. Bespreek deze met de toekomstige leidinggevende en andere collega’s die hierover iets te zeggen hebben.
6. Leg de werving in handen van de HR-afdeling.

**Checklist Kwaliteitscheck gemeentelijke ICT-ondersteuner**

**Datum:**

**Ingevuld door:**

**Project/toepassing:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Taken**  | **Competenties**  | **Samenwerking**  |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |
|  |   |   |

**Zie volgende bladzijde voor een ingevuld voorbeeld!**

**Checklist Kwaliteitscheck gemeentelijke ICT-ondersteuner (voorbeeld)**

**Datum:** september 2021

**Ingevuld door:** Jeroen

**Project/toepassing:** Apparatuur op fietspaden die verkeerslichten kan beïnvloeden; data over fietsbewegingen en wachttijden bij verkeerlichten worden verzameld, opgeslagen en in kaart gebracht.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Taken**  | **Competenties**  | **Samenwerking**   |
| Gebruikersondersteuning (vragen beantwoorden via Topdesk) | Communiceren en ondersteunen (klantvriendelijkheid) | Afdeling verkeer & mobiliteit |
| Oplossing 1e lijns incidenten (ondiepe storingen, afhandeling via Topdesk) | Kennis van ICT en electrotechniekKlantvriendelijkheid | Topdesk-collega's |
| Oplossing 2e lijns incidenten (diepere storingen, afhandeling door directe ondersteuning aan het bureau van de gebruiker of in de openbare ruimte) | Kennis van ICT en electrotechniekKlantvriendelijkheid | Leverancier/onderhoudspartij |
| Meewerken aan oplossing 3e lijns incidenten (structurele / diepe storingen  | Communiceren en onderhandelenKennis van ICT en electrotechniek | Asset manager +Leverancier/onderhoudspartij |
| Bijdrage leveren aan opstellen en uitvoeren onderhoudsplanning (Hardware en software), bijdrage leveren aan controleren prestaties (Service Level Agreements) van gecontracteerde marktpartijen | Communiceren en onderhandelenPlannen en begroten  | Asset manager +Leverancier/onderhoudspartij |

 **Zie volgende pagina voor een profielschets van een ICT-ondersteuner**

**Profiel ICT-ondersteuner**

Kandidaten beschikken over:

* Een relevante afgeronde hbo-opleiding, bij voorkeur in de richting informatica of vergelijkbaar
* Ervaring met
* DNS, API koppelingen, Webhosting
* enkele jaren SQL-ervaring met installeren, configureren, backuppen en recovery van databases
* clustering (HA, LB) en performance tuning

•         opzetten en beheren van OTAP straten, databases, webapps en DevOps omgevingen

Algemene competenties:

De kandidaat heeft aantoonbare ervaring met werken in een DevOps-realisatieteam bij een vergelijkbare organisatie. Heeft brede kennis van netwerk-, server- en cloud-technologie. Je hebt ervaring op het gebied van webhosting, het werken met geautomatiseerde deployment en het samenwerken met externe ICT-dienstverleners (onder andere PaaS- en SaaS-providers). Heeft ervaring met systematisch analyseren van problemen. Kan werken met een dashboard dat de werking van bijvoorbeeld alle sensoren in de openbare ruimte bijhoudt. Kan werken met een sensorregister en bouwstenen aandragen voor de opzet daarvan waar een dergelijk register ontbreekt of moet worden aanngevuld.

Heeft kennis van gestandaardiseerde dienstverlening en processen (ITIL en BISL).

Daarnaast is de kandidaat:

* analytisch sterk
* een teamspeler
* communicatief vaardig
* een persoon die vooruit kan kijken en actielijnen kan uitzetten
* bedreven in samenwerken met andere afdelingen en met externe leveranciers van sensoren, software en IT-hardware (functioneel beheer van smart city apparatuur wordt doorgaans niet belegd bij de IT afdeling).

* korte termijn bij te scholen.