

---

# VACATURE

---

## Deskundige IT Servicedesk (B1 - B3)

### Alles over de job

Het college heeft beslist om 1 Deskundige IT Servicedesk (B1-B3) aan te werven (voltijds) – contract onbepaalde duur.

### Jobinhoud

Harelbeke zet sinds een aantal jaren koers richting een ondernemende, innovatieve en extern gerichte organisatie.

Samen met je collega's ben je verantwoordelijk voor het beheer van de IT-infrastructuur, het technisch beheer van software en alle overige IT-vraagstukken. Je levert support op hardware, software, telefonie, ... Je bent verantwoordelijk voor het goed en klantvriendelijk opvolgen van vragen en storingen die via mail, web of telefoon op de servicedesk binnenkomen. Na het registreren van de vragen en de storingen, analyseer je deze en los je deze op. Indien je de vragen of storing niet zelf kunt verhelpen schakel je een specialist (2<sup>o</sup> lijn) in.

### Je team

Je komt terecht bij de IT dienst die momenteel bestaat uit 6 medewerkers en ondersteuning biedt aan alle IT-gebruikers binnen de stad en OCMW Harelbeke. Je bouwt verder mee aan performante systemen en netwerken.

Het team is echter niet volledig op vandaag en misschien ben jij wel die schakel die we nodig hebben? Zie je het zitten mee verder te bouwen en de uitdagingen aan te gaan van de toekomst? Samenwerken, vertrouwen en collegialiteit is een must.

### Je salaris

De bezoldiging gebeurt op basis van de salarisschaal B1-B3.

*Bruto aanvangsloon op maandbasis volgens de wettelijke barema's:*

- Aanvangsbrutowedde: € 3002,04 /maand
- Met 12 jr. anciënniteit: € 3450,83/maand

Afhankelijk van je persoonlijke situatie en anciënniteit kan het loon verschillen. Functierelevante beroepservaring in de privésector en diensten gepresteerd bij een andere overheid kunnen onbeperkt worden meegenomen.

Heb je interesse? Vraag zeker je gepersonaliseerde loonsimulatie op via [personeel@harelbeke.be](mailto:personeel@harelbeke.be)

### *Extra legale voordelen:*

- Maaltijdcheques aan 7,3 euro
- Telewerk
- Fietsleasing
- Groepsverzekering
- Hospitalisatieverzekering
- Fietsvergoeding aan 0,35 euro per km
- Terugbetaling trein- en busabonnement
- Heel wat opleidingsmogelijkheden
- Jaarlijkse vakantie: 31 dagen (voor een voltijdse medewerker)
- Flexibel uurrooster
- Aansluiting bij de Gemeenschappelijke Sociale Dienst die tal van voordelen biedt aan de personeelsleden van de stad
- Korting bij deelname aan bepaalde vrijetijdsactiviteiten van de stad.
- We zetten tevens in op welzijn en werkgeluk, met after work cafés, personeelsactiviteiten, sport over de middag, teambuildings...

## Voorwaarden – solliciteren - selectie

### *Aanwervingsvoorwaarden:*

1. Je bent in het bezit van een bachelordiploma of een diploma dat toegang geeft tot niveau B.
2. Je bent niet in het bezit van een bachelordiploma of diploma dat toegang geeft tot B, maar slaagt voor een online niveau-en capaciteitstest.
3. Slagen in een aanwervingsexamen.

### *Wervingsreserve:*

De geslaagde kandidaten worden opgenomen op een wervingsreserve die minstens 3 jaar geldig is, met mogelijkheid tot verlenging.

Deze wervingsreserve wordt gebruikt om snel te kunnen inspelen op de nood aan nieuwe collega's. We putten uit deze wervingsreserve voor tijdelijke invullingen (vervanging ziektes, zwangerschapsvervangingen...), maar evengoed voor permanente aanstellingen van onbepaalde duur.

### *Solliciteren?*

Solliciteren kan tot en met 3 september 2024 via [www.harelbeke.be/vacatures](http://www.harelbeke.be/vacatures)  
Enkel volledige kandidaturen (CV, motivatiebrief en diploma) komen in aanmerking.

### *Selectie?*

De selectie gebeurt op basis van een mondeling gesprek waarin gepeild wordt naar technische kennis en competenties opgenomen in het functieprofiel.

Voor meer informatie kan je contact opnemen via [personeel@harelbeke.be](mailto:personeel@harelbeke.be) of 056/73 33 90.

## Bijlage 1: Functiebeschrijving

---

### Graad

Deskundige

---

### Functietitel

Deskundige "ICT-systeembeheerder"

---

### Doelstelling van de functie

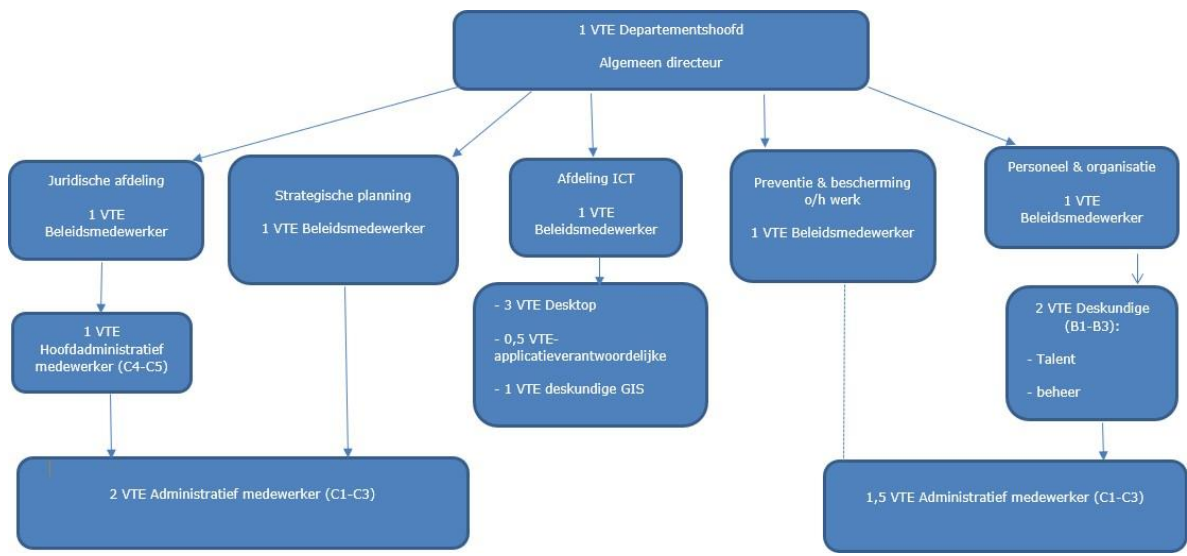
- Beheer van de ICT infrastructuur van Stad én OCMW Harelbeke en bijhorende diensten.
  - Efficiënte en kwaliteitsvolle ondersteuning van de eindgebruiker.
  - Opvolging van kleine en grotere dienst overkoepelende ICT-projecten.
- 

### Plaats in het organogram

Het stadsbestuur en het OCMW van Harelbeke hebben een gezamenlijke ICT-afdeling. Beide besturen brengen een aantal deskundigen samen. Als systeembeheerder ressorteert u rechtstreeks onder de afdelingsverantwoordelijke ICT en rapporteert u rechtstreeks aan het diensthoofd ICT. De afdeling ICT werkt overkoepelend voor de acht departementen van de Stad Harelbeke en de diensten van het OCMW. Deze afdeling is verantwoordelijk voor de op ICT-vlak efficiënte werking van alle stads- en OCMW-diensten.

Formeel wordt de functie voorzien op het organogram en de formatie van het stadsbestuur, binnen het departement Management en personeel.

Het departement Management en Personeel schematisch:



---

# Funcctie-inhoud

## Resultaatsgebied 1: Beheer van het computernetwerk

Opvolgen en uitvoeren van diverse acties zodat het computernetwerk van beide organisaties gestroomlijnd en optimaal werkt.

Dit houdt onder meer in dat je:

- Een goed inzicht hebt in het bestaande computernetwerk van beide organisaties;
- De diverse ICT-onderdelen (hardware, software, netwerk, telefonie, bureautica, beveiliging) nauwgezet opvolgt;
- Proactief acties en stappen onderneemt om het computernetwerk operationeel te houden;
- Samen met je collega's een doorgedreven inventarisatie uitvoert van het computerpark;
- Uitgevoerde installaties en werking van de diverse systemen grondig documenteert;
- Meewerkt aan de uitbouw van een stabiele en professionele ICT-omgeving;
- Aan jou toegewezen departement overschrijdende projecten trekt;
- Meewerkt aan een degelijk licentiebeheer en controleert over het gebruik van legale software;
- Instaat voor het installeren of laten installeren van bepaalde hard- of software en het onderhoud/herstel ervan;
- Bepaalde onderhouds- of huurcontracten opvolgt;
- Meewerkt bij de beveiliging van de automatiseringssystemen (backup-systeem, paswoorden -en toegangsbeheer, beveiligingsupdates, ...), het opmaken van een disaster recovery plan, beheer van bedrijfskritische ICT-componenten (switches, servers, prikklokken,...), ...
- ...

Acties ondernemen om vragen, problemen, ... van de diverse eindgebruikers zo snel mogelijk kwalitatief op te vangen, en hen informeren zodat ze optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare ICT-middelen.

## Resultaatsgebied 2: Ondersteuning van de eindgebruiker

Dit houdt onder meer in dat je:

- De gemelde problemen van de eindgebruiker registreert en zo mogelijk onmiddellijk oplost;
- De eindgebruiker informeert en begeleidt over de verschillende toepassingen;
- De gebruikers informeert over bepaalde vernieuwingen of gevolgen van bepaalde stappen binnen bepaalde migratieprocessen;
- Interne gebruikers assisteert bij hard- en softwarematige problemen (helpdesk);
- ...

## Resultaatsgebied 3: Expertise en innovatie

Actief opzoeken van informatie over ICT, inventariseren, ontsluiten en toepassen zodat beide organisaties (stad en OCMW) over een actueel computernetwerk beschikken.

Dit houdt onder meer in dat je :

- Actief op zoek gaat naar informatie, ontwikkelingen, ... binnen de ICT-sector;
- De tendensen binnen de ICT-sector opvolgt en adviezen ter verbetering van de organisatiesvoorstellen;
- Instaat voor een actuele kennis over de sector;
- Contacten onderhoudt met nationale, Vlaamse en regionale netwerken;
- Vernieuwende initiatieven opneemt en implementeert;
- Op regelmatige basis reflecteert over de werking en deze kritisch evalueert;
- ...

## Resultaatsgebied 4: Rapportering

Dit houdt onder meer in dat je:

- Op regelmatige basis inhoudelijk rapporteert aan je leidinggevende over de voortgang vanaan jou toegewezen projecten;
- Opvolgt dat geplande en uitgevoerde acties kaderen binnen het vooropgestelde budget;
- Bij het opzetten van geplande activiteiten, acties, ... steeds een kosten-baten analysemaakt en hierover rapporteert;
- Evoluties in de tijd analyseert en insteken geeft aan je leidinggevende voor de meerjarenplanning;
- ...

---

## Contacten

Intern	Rechtstreeks leidinggevende	Werkoverleg, informatie-uitwisseling en rapportering
	Collega's	Dagelijkse samenwerking, rapportering en informatie-uitwisseling
	Diensthouders en medewerkers die niet onder de eigen dienst ressorteren	Contacten in functie van de dienstoverschrijdende projecten en in functie van de behoefte

Extern	Leveranciers	Voeren van onderhandelingen, plaatsen van bestellingen, ontvangen van leveringen en opvolgen van eventuele klachten
	Collega's van andere besturen	Bespreken van ICT zaken, contacten leggen, uitbouwen van contactennetwerk

## Competentie-profiel

---

### Organisatiecompetenties

- Initiatief
- Klantgerichtheid
- Kwaliteitsvol werken
- Loyaal zijn
- Samenwerken

### Competenties vastgelegd voor deze graad

- Flexibiliteit
- Inzet
- Integriteit
- Plannen en organiseren
- Probleemoplossend werken
- Resultaatgericht werken
- Stressbestendigheid
- Zelfstandig werken

#### **Technische vaardigheden beheersen** (eigen aan de dienst)

Toepassen van de expertise eigen aan het vakgebied en de bevoegdheid binnen de opdrachten. Verder uitbouwen en ontwikkelen van de expertise binnen het vakdomein ten behoeve van de organisatie:

- Grondige kennis van de basisprincipes, mogelijkheden en evolutie van ICT (netwerken, server- en opslagsystemen, printing, clienttoepassingen enz.);
- Grondige kennis van operatingsystemen Windows;
- Basiskennis van operatingsystemen Linux;
- Grondige kennis van Windows Remote Desktop Services;
- Grondige kennis van de kantoorsoftware Microsoft Office;

- Goede kennis van de recente hard- en softwareontwikkelingen;
- Basiskennis Microsoft Sharepoint;
- Basiskennis Microsoft SQL en MySQL databanken;
- Noties van telefonie voip;
- Inzicht in de ICT-materie teneinde analyserend, creatief en probleemoplossend te werken;
- In staat zijn om de in gebruik zijnde ICT-toepassingen te assimileren;

---

## Salarisschaal

B1-B3

---

## Specifieke arbeidsomstandigheden

U past zich binnen uw functie aan veranderingen in opdrachten en werkomstandigheden aan. Op deze manier komt u tegemoet aan wijzigende omstandigheden, opdrachten en doelstellingen binnen de dienst waar u bent tewerkgesteld.

U bent bereid om occasioneel buiten de diensturen te werken. U bent in het bezit van een rijbewijs B.



## Bijlage 2: Organisatiewaarden

### Vertrouwen

We waarderen elkaar en geven iedereen kansen en een veilige ruimte om te groeien. We durven ons kwetsbaar opstellen en worden daarin gerespecteerd.

### Klantgericht

We leveren een correct dienstverlening naar interne klanten vanuit een open, proactieve en positieve houding. Door mee te denken met de klant werken we aan continue verbetering.

### Collegiaal

We werken samen in wederzijds respect en houden rekening met elkaar. We vullen elkaar aan en zetten onze schouders onder het realiseren van een gemeenschappelijk doel.

### Ondernemend

We zijn gedreven en enthousiast om vooruit te gaan. We nemen initiatief en we zijn correct in het bereiken van onze doelen en worden daarin gesteund.

